

MARKET WATCH



Prof. univ. dr. Ioan Ștefănescu, director general ICSI Rm. Vâlcea:

**„TEHNOLOGIILE CRIOGENICE
ȘI IZOTOPICE SUNT
PORTALURI ALE ROMÂNIEI
CĂTRE ELITA CERCETĂRII”**

paginile 6-10

Semiconductors World
by

Infineon

Comunicații
powered by

AdNet
Telecom
Continuous evolution

Care Center
prin

EURISTIC
PARTNER
endless possibilities. one solution

OPINIA
CONSULTANTULUI
rubrică realizată cu sprijinul
pmsolutions
Business, Technology & Management Consulting

Lumea
GEOSPAȚIALĂ
rubrică realizată cu sprijinul
INTERGRAPH

- ⇒ BI-ul devine mobil
- ⇒ Direcții de reformare în Cercetare
- ⇒ Private Cloud



GABRIEL VASILE

Cât a pierdut piața IT în urma crizei?

Că piața IT a fost grav afectată de criza economică este o realitate incontestabilă, chiar dacă unele business-uri au prosperat. Dincolo de excepții, se pune în trebarea cât de afectată a fost piața locală în ultimii doi ani și ce segmente au avut cel mai mult de suferit. În 2008, anul spre finalul căruia și-a arătat colții criza economică, piața locală de IT avea o valoare de circa 2,1 milioane de euro conform estimărilor Ministerului Comunicațiilor și Societății Informaționale. Trendul general era unul ascendent, România era în topul dezvoltării în regiune, ca procente de creștere, și înregistra un dezechilibru evident cauzat de valoarea mult mai mare a vânzărilor de hardware (1,6 miliarde de euro) față de software și servicii (400 de milioane de euro), considerat însă firesc pentru o piață emergentă.

Au urmat doi ani foarte grei, cu prognoze dure și realizări sub așteptări, în care piața hardware a fost pusă la pământ, cea de software s-a contractat, iar serviciile au înregistrat un avans ușor. Cele mai negre momente au fost falimentul K-Tech/UltraPro, dispariția Best IT, dificultățile de la Flamingo și eMag, dar și reorganizarea unor jucători precum Tornado și ScopComputers. În zona software, s-a consemnat o reducere de 25% a pieței de ERP (în 2009), în condițiile în care soluțiile ERP reprezintă circa 48% din soluțiile de business.

Recent, compania poloneză de analiză PMR a făcut public un studiu care arată că valoarea pieței IT românești ar fi fost la finele anului 2010 de 831 de milioane de euro. La nivelul anului 2008, analizele PMR indicau o valoare similară celei comunicate oficial de MCSI, deci, chiar dacă există unele diferențe de metodologie, rezultatele finale nu diferă foarte mult. Acordând credit cifrelor vehiculate de PMR, la un calcul simplu, se observă că piața locală a pierdut în 2 ani de criză circa 60% din valoare, pierderi puse atât pe seama scăderii organice a business-ului IT, cât și a devalorizării leului față de Euro.

Încotro ne îndreptăm? Prognozele făcute în ultima vreme de companiile de analiză sau de oamenii de afaceri din sector sunt atât de diferite, încât o concluzie este greu de formulat. Cel mai probabil este ca în 2011 piața să se oprească din cădere și să urmeze trendul general al economiei, cu 3-4% peste creșterea produsului intern brut.

SUMAR

COMPANY PROFILE

„Data Center-ul IBM România oferă clienților un avantaj competitiv semnificativ“



16

Prin investiția în noul Data Center, IBM și-a consolidat poziția pe piața locală a furnizorilor de servicii și tehnologie.

ENTERPRISE APPLICATIONS

„Utilizarea tehnologiei poate compensa reducerile de personal din sectorul public“



42

Asociată, în general, cu domeniul privat, criza economică a avut un impact la fel de grav și asupra sectorului public.

INDUSTRY WATCH

Spre o nouă clasă antreprenorială



50

În mai puțin de o lună de la lansarea Programului pentru stimularea înființării și dezvoltării microîntreprinderilor de către tineri, peste 900 de societăți cu răspundere limitată-debutante în afaceri, pe scurt SRL-D-uri, s-au înscris deja la Registrul Comerțului.

COVER STORY

- 8 Tehnologiile criogenice și izotopice, portaluri ale României către elita cercetării

MANAGERIAL TOOLS

- 12 Top 10 calități de leadership ale unui Project Manager

COMPANY FOCUS

- 14 Private cloud, prioritatea Microsoft
16 Interviu IBM

ENTERPRISE APPLICATIONS

- 18 ERP hostat, beneficiu sau risc
19 BI-ul devine mobil și în România

- 22 Adoptarea CRM în utilități, evoluția de la reactiv la proactiv

SERVICII

- 30 Managed Services, piața locală
33 Nokia Care, succesul promisiunii îndeplinite față de utilizatori
34 De ce câștigă teren externalizarea serviciilor de Call Center

LUMEA GEOSPAȚIALĂ

- 36 Primăria Tîrgu-Mureș, pe drumul către Lumea Geospațială



TEHNOLOGIE

- 38 Private Cloud, maximul rentabilizării investițiilor în virtualizare
41 IDC Security Roadshow

INDUSTRY WATCH

ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ

- 42 EMC: „Utilizarea tehnologiei poate compensa reducerile de personal din administrația publică”
44 Industrial Software implementează un sistem informatic integrat la Primăria Alba Iulia
46 Call Center-ele, o modă în administrația publică

RETAIL

- 48 Ce au de învățat retailerii de la micii comercianți?

IMM

- 50 AIPIIMM și-a propus să formeze o nouă clasă antreprenorială

EDUCAȚIE

- 52 Articolele cercetătorilor români intră mai repede în atenția comunității științifice mondiale

COMUNICAȚII

- 54 Un nou concept de televiziune digitală-IPTV prin AdNet TV
56 ANCOM aduce comparatorul de tarife

MARKET REVIEW

- 58 Canon SX30 IS, un mega-zoom de performanță
58 Sony VAIO - Un laptop ca un măr verde

CERCETARE

REFORME

- 24 Sistemul de cercetare românesc, conectat la reformele europene

SEMICONDUCTORS WORLD

- 27 Ingeniozitatea Infineon, răsplătită de industria germană

MATERIALE AVANSATE

- 28 ICPE-CA îmbunătățește performanțele materialelor polimerice

PROIECTE

- 29 Mobilitate, Dezvoltare și Reducerea Consumului de Energie



Editor: Alea Negru Vodă nr. 6, bl. C3, sc. 3 parter, 030775, sector 3, București
Tel.: 021.321.61.23; Fax: 021.321.61.30;
redactie@finwatch.ro
www.marketwatch.ro
P.O. Box 4-124, 030775

Director General FIN WATCH:

Călin Mărușanu@finwatch.ro

PUBLISHER MARKET WATCH:

Gabriel Vasile@finwatch.ro

Redacția:

Redactor-șef: Radu Ghiculescu@marketwatch.ro
Redactori: Luiza Sandu@marketwatch.ro

Consultanți: Valentina Neacșu@itex.ro

Colaboratori: Catalin Mosoiu@gmail.com

Marketing: Valentina Tudor@marketwatch.ro

Publicitate:

Director: Alexandru Batali@finwatch.ro
Alexandru Pădure@marketwatch.ro

Desktop Publishing:

Ramona Visan@marketwatch.ro

Foto: Septimiu Șlicaru (tslicaru@yahoo.com)

Abonamente: redactie@finwatch.ro

Distribuție:

Director: Gabriel Bocanciu@marketwatch.ro
Elena Corneanu
Sorin Părvu

Tipar:

MONITORUL OFICIAL

Data închiderii ediției:

24 februarie 2011

NOTĂ: Reproducerea integrală sau parțială a articolelor sau a imaginilor aparute în revistă este permisă numai cu acordul scris al editurii Fin Watch nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele modificări ulterioare apariției revistei.

Fin Watch SRL este membru al Biroului Român pentru Auditarea Tîrgurilor – BRAT. Market Watch este o publicație auditată BRAT.



MARKET WATCH A LANSAT SUPLIMENTUL FEMEI ÎN TEHNOLOGIE



Revista Market Watch, împreună cu Microsoft România au lansat suplimentul Femei în tehnologie, alături de cunoscute doamne din industria IT&C românească. Proiectul editorial demarat în acest an reprezintă finalizarea cu succes a unei idei mai vechi. Revista Femei în tehnologie vorbește despre minunatele doamne din IT&C-ul românesc, care au înființat afaceri de succes sau au contribuit substanțial la creșterea unor importante companii din sectorul IT&C din România. În țara noastră, accesul femeilor la tehnologie este deschis, la fel și drumul spre antreprenoriat, lucru valabil de altfel

și în multe țări din regiunea ex-comunistă. Anul trecut a fost înființată „Asociația Femei în tehnologie” (www.femei-in-tehnologie.ro), condusă de Loredana Panait, Technical Audience Marketing Manager Microsoft România, care își propune să educe piața și să faciliteze înglobarea unor practici de diversitate (care includ, de exemplu, lucrul de acasă pentru persoanele care au copii sau familie în îngrijire) de către companiile românești. Puteti citi suplimentul Femei în tehnologie pe site-ul revistei Market Watch - www.marketwatch.ro.

LUIZA SANDU



S&T PROMOVEAZĂ SPIRITUL ANTREPRENORIAL

„Consolidarea activității unei companii se bazează pe componenta IT, cea care îi conferă flexibilitate și scalabilitate. Alegerea soluțiilor și serviciilor optime poate pune în valoare sau poate inhiba aceste două caracteristici. Prin experiența acumulată în implementări de succes, consultanții S&T România sprijină viitorii întreprinzători și managerii organizațiilor de tip IMM să analizeze corect situația existentă și să aleagă instrumentele IT cele mai potrivite din perspectiva obiectivelor de afaceri stabilite”, a declarat **Bogdan Cocora, Director General, S&T România SRL**, cu ocazia lansării oficiale a proiectului strategic „Fomare și asistență în domeniul managerial-antreprenorial pentru mici și viitori întreprinzători, manageri și angajați din

cadrul IMM-urilor din regiunile Nord-Est, Nord-Vest, Centru și Sud-Est”. Proiectul, care se va derula pe o perioadă de 3 ani, este realizat în parteneriat de Ernst&Young SRL, S&T România, Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” din Iași, Universitatea Tehnică din Cluj Napoca, Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia și Universitatea „Dunărea de Jos” din Galați. Obiectivul general al proiectului (cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007–2013) îl constituie promovarea culturii antreprenoriale și dezvoltarea cunoștințelor, aptitudinilor și deprinderilor antreprenorial-manageriale în rândul a 2.880 de persoane. (R.G.)



IBM FORUM 2011, PLEDOARIE PENTRU O INFRASTRUCTURĂ IT MAI INTELIGENTĂ

IBM România a organizat „IBM Information Infrastructure Forum 2011”, ocazie cu care experții IBM de vârf în domeniul infrastructurii IT au prezentat cele mai noi tendințe și soluții din domeniu: virtualizare și gestionarea eficientă a infrastructurii IT; tehnici și soluții software pentru securizarea datelor; noile tehnologii cloud computing; cele mai recente tehnologii și cele mai bune practici privind managementul serviciilor IT. În cadrul conferinței au fost prezentate soluții de gestionare a riscului și compatibilităților, precum și soluții de optimizare a investițiilor destinate dezvoltării afacerilor, îmbinând prezentările tehnice cu demonstrații susținute de specialiștii IBM. Una dintre sesiunile de demonstrații a fost axată pe soluțiile IBM Smart Archive, care oferă o abordare completă ce îmbină software, sisteme și servicii IBM special concepute pentru evidențierea informațiilor cu valoare intrinsecă prin procedee specifice de colectare, organizare, analiză și mod de folosire al informațiilor. Abordarea propusă de către IBM se bazează pe un set de soluții, produse și servicii asamblate într-un mod unitar și integrat, formând o strategie care ajută companiile să folosească eficient informațiile din sistemele IT în scopul scăderii costurilor, reducerii riscurilor și pentru a asigura că informațiile legate de activitatea companiei sunt stocate și protejate în mod corespunzător.

Radu Ghițulescu

CRM FOR MARKETING DE LA GENESYS

GENESYS Systems a anunțat lansarea soluției de gestiune a relațiilor cu clienții BlueBird for Marketing, soluție bazată pe Microsoft Dynamics CRM 2011, care adresează managerii și specialiștii departamentelor de Marketing. Unul dintre elementele inovatoare aduse de BlueBird for Marketing constă în posibilitatea de a gestiona centralizat Planul de Marketing anual, Programele de Marketing asociate și Bugetele de Marketing alocate atât la nivelul consolidat al Planului anual, cât și la nivelul fiecărei activități purtătoare de cost din cadrul unei campanii. Soluția oferă astfel posibilitatea de a controla în mod dinamic evoluția bugetelor de marketing și de a modifica structura costurilor pentru atingerea cu succes a tuturor obiectivelor de marketing propuse. Soluția este oferită atât în regim on demand, prin intermediul centrului de date Genesys Systems, pe baza unui abonament lunar, cât și în regim on-premises.



RELANSARE LOCALĂ SUGAR CRM

Microsoft System a relansat în cadrul unui eveniment desfășurat în București soluția Sugar CRM. Lansat în 2004, CRM-ul care oferă și o variantă online gratuită (Community) numără astăzi peste 800.000 de utilizatori și peste 8.000 de companii care l-au implementat. Printre noutățile anunțate de partenerul local se numără localizarea în 14 limbi noi (inclusiv română), plug-in pentru iPhone și integrare cu rețele de social-media (Twitter, LinkedIn). De asemenea, se lucrează la variantele pentru BlackBerry și Android, în lucru fiind și versiuni pentru încă 4-10 limbi. Sugar CRM este disponibil în variantă on-premises sau în Cloud, beneficiază de servere continentale (clientul poate alege data-centerul cel mai apropiat, pentru accesarea mai rapidă a datelor) și dispune de interfață de conectare API. (A.P.)

2011: ANUL DYNAMICS CRM

Microsoft România a lansat în cadrul evenimentului „Cloud Journey” noua generație de produse Dynamics, o suită de soluții alcătuită din noile versiuni ale aplicațiilor CRM și ERP: Microsoft Dynamics CRM 2011 și Microsoft Dynamics CRM Online 2011, Microsoft Dynamics NAV 2009 R2 și Microsoft Dynamics AX 2009. Dynamics CRM Online 2011, disponibil și pentru România din luna ianuarie, s-a bucurat de un larg interes pe piața locală, peste 60 de companii creându-și conturi de evaluare în primele 3 zile de la disponibilitatea serviciului. România, care s-a aflat printre cele 6 țări în care soluția CRM Online este disponibilă, s-a clasat astfel pe locul 3 într-un clasament al popularității soluției. Noua versiune a Microsoft Dynamics CRM 2011 reprezintă o soluție completă cu un set extins de funcționalități, care acoperă necesitățile departamentelor de vânzări, marketing și servicii, și ușor de utilizat, beneficiind de avantajul integrării native cu suitele birocratice Microsoft, care asigură o adopție rapidă și o perioadă redusă de training. Flexibilitatea sporită a platformei, integrarea instrumentelor de Business Intelligence, analiză și raportare asigură posibilități nelimitate de extindere și configurare facilă. Microsoft Dynamics CRM



2011 vine cu o politică de licențiere flexibilă, achiziție directă sau în rate, închiriere sau serviciu online, fiind disponibilă printr-o rețea extinsă de parteneri.

„Soluțiile de business Dynamics sunt o ofertă unică pe piața din România, cu variante de licențiere și de implementare flexibile și soluții adaptate cerințelor legislative și practicilor de afaceri românești, care funcționează similar și integrat cu programele Microsoft. Sperăm ca noile versiuni să se bucure de același succes și să înregistrăm în continuare o creștere semnificativă a numărului de clienți, atât pentru piața de CRM, cât și pentru cea de ERP”, a declarat **Ioana Răzvan, Dynamics Business Group Lead Microsoft România.**

EVOLVE CRM, GRATUIT TIMP DE TREI LUNI

Compania Microsoft Systems a anunțat că Evolve CRM, soluție nominalizată printre finaliștii categoriei Consumer Relationship din cadrul European IT Excellence Awards 2011, poate fi utilizată gratuit începând din luna martie 2011. „Antreprenorii trebuie să fie conștienți de faptul că o soluție CRM nu este doar un soft, un program. O soluție pentru managementul relațiilor cu clienții este, de fapt, un instrument util atât pentru creșterea



vânzărilor, cât și pentru fidelizarea clienților sau păstrarea unei relații de durată cu aceștia. De asemenea, un CRM este apreciat și pentru maximizarea eficienței echipei de vânzări sau reducerea timpului de răspuns la cerințele clienților. Prin urmare, doresc să subliniez faptul că Evolve CRM poate fi utilizat atât de companiile mari, cât și de companiile mici, pentru facilitarea implementării strategiei de vânzări prin urmărirea, organizarea și utilizarea cât mai eficientă a tuturor informațiilor despre întreg procesul de vânzare. Iar avantajul este că prețul nu va fi o problemă, odată cu utilizarea gratuită. (...) Toate companiile care își vor exprima dorința de a utiliza gratuit Evolve CRM, vor primi câte două licențe, fiecare”, a declarat **Iulian Iuga, Managing Director Microsoft Systems.** Campania, desfășurată sub egida „Evolve! Grow your start-up!”, este valabilă timp de 3 luni. Orice start-up din România, indiferent de dimensiuni sau profil de activitate, poate utiliza gratuit această soluție operațională de business timp de 18 luni, beneficiind de toate funcționalitățile acesteia și update-urile lansate pe toată durata utilizării gratuite.

Seria i-SENSYS MF9200

Multifuncționale color A4 eficiente pentru mediul office

- Procesarea rapidă și funcționalitățile ridicate oferă companiilor o soluție simplă, eficientă pentru printare laser la calitate ridicată
- Noile Canon i-SENSYS MF9220Cdn și MF9280Cdn sunt noile vârful de gamă pentru multifuncționale A4 (MFD)
- Noile echipamentele de rețea asigură aceleași performanțe grafice regăsite pe dispozitivele color Canon de vârf, pentru o calitate optimă



Noile modele cu capacități de rețea pot fi partajate în grupuri de utilizatori pentru a crește nivelul de productivitate și a asigura o modalitate ușoară și eficientă de a printa documente color. Construite în jurul fiabilelor motoare ce au echipat seria precedentă - Canon i-SENSYS MF8450, MF9130 și MF9170 – noile i-SENSYS MF9220Cdn și MF9280Cdn sunt ideale pentru producția de documente excepționale, broșuri, pliante și prezentări.

Cele două modele au ca țintă afaceri cu cerințe variate ale utilizatorilor. i-SENSYS MF9220Cdn este ideal pentru organizații mici în

cautarea unui echipament care să introducă printul color digital, să fie eficient și simplu de utilizat. i-SENSYS MF9280Cdn oferă aceleași funcționalități, dar beneficiază în plus de capacități PCL și PostScript Level 3 care furnizează suport infrastructurilor IT din companii mari și grupurilor de utilizatori. MF9280Cdn oferă printare directă de pe carduri de memorie.

Cele două noi echipamente din seria Canon i-SENSYS au o eficiență energetică ridicată și sunt certificate EnergyStar cu un consum de doar 2.3 KWh. Toate părțile consumabile sunt incluse în patru cartușe ușor de schimbat, astfel încât, de fiecare dată când un nou cartuș este instalat, componentele vitale predispuse la uzură sunt înlocuite.

Interfața grafică intuitivă și unealta grafică de instalare fac ușoare navigarea în meniu, instalarea și depanarea pe ecranul TFT de 3.5in (8.8cm). Puternica funcție SEND permite partajarea de documente la calitate înaltă pe rețea sau email, iar mulțumită suportului LDAP aceste procese sunt mai ușor de rulat. Interfața Remote User asigură o administrare ușoară a echipamentelor. Tehnologia Canon de creare a fișierelor PDF convertește documentele la o dimensiune de până la 1/20 din dimensiunea documentului original, pentru a fi trimis pe email, server de rețea sau memorie flash USB.

Rezoluția superioară de printare oferă o excepțională acuratețe și consistență a culorilor, chiar și în cazul în care sunt tipărite imagini dificile cum ar fi tonuri de piele sau zone nuanțate, în penumbră. Cu viteze de printare de până la 21ppm pentru printuri color sau alb-negru, Canon i-SENSYS MF9220Cdn și MF9280Cdn oferă un timp foarte mic pentru prima copie creată, îmbunătățind astfel productivitatea.

Tava de alimentare cu capacitate de 850 coli (incluzând extensia de 500 coli) și productivitatea ridicată a tonerelor asigură eficiență grupurilor de utilizatori cu volum de lucru ridicat, în același timp oferind și un cost de exploatare redus, pe toată durata de viață a produsului.

Prof. univ. dr. Ioan Ștefănescu, director general ICSI Rm. Vâlcea:

„TEHNOLOGIILE CRIOGENICE ȘI IZOTOPICE SUNT PORTALURI ALE ROMÂNIEI CĂTRE ELITA CERCETĂRII”

Setea de nemurire, căutarea elixirului tinereții, depășirea limitelor cunoașterii, îmbunătățirea calității vieții au reprezentat de-a lungul timpului frământări constante ale umanității. Cercetătorii, poate cei mai pasionați oameni în descifrarea enigmelor vieții, reușesc de multe ori să transforme întrebările în răspunsuri și imaginația în viitor. O astfel de dinamică se regăsește la câțiva kilometri de Râmnicu Vâlcea, acolo unde se află Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Tehnologii Criogenice și Izotopice - ICSI Rm.Vâlcea, locul în care cercetătorii au creat tehnologii ce susțin domeniul energetic al fisionii și fuziunii nucleare, domeniul energiei asociate hidrogenului și pilelor de combustibil, domeniul mediului și calității vieții. Apa Sărăciță în Deuteriu este doar unul dintre produsele patentate de institut, descoperire la care directorul general, prof. univ. dr. Ioan Ștefănescu a avut o contribuție majoră, continuând an de an să transpună în practică noi idei și noi proiecte, asociate fuziunii nucleare. Criogenia și echipamentele specifice, mediul și calitatea vieții, siguranța alimentară, transferul tehnologic și serviciile de specialitate, dezvoltarea sistemului de gestionare a resurselor financiare publice și private și, nu în ultimul rând, dezvoltarea resursei umane din cercetare, sunt obiective de cercetare-dezvoltare, care, adăugate celor de mai sus, reprezintă fundamentul strategiei generale de dezvoltare a ICSI Rm.Vâlcea.

În 2011, ICSI Rm.Vâlcea și-a propus dezvoltarea infrastructurii de cercetare-dezvoltare prin realizarea unui Laborator de temperaturi scăzute pentru aplicații energetice ale fluidelor criogenice în fuziune și domenii conexe. Care va fi rolul, menirea acestui laborator?

Mai întâi de toate, trebuie specificat faptul că încercăm de ani buni să ne definim un „playground”. Sarcina cercetării într-o țară ca România este una destul de îngrată, ținând cont de faptul că suntem într-o semnificativă întârziere de dezvoltare față de alte țări europene și, în plus, nu există o susținere din partea unei industrii competitive. Din acest motiv, ideea noastră de bază a fost de a ne găsi o „nișă” de activitate, în care doar experiența anterioară și potențialul creativ să fie definitorii.

Din acest punct de vedere, criogenia a fost una dintre țintele noastre încă de la înființarea institutului ca organizație de cercetare. Este un domeniu care nu are încă o imagine publică, dar care are un rol de cercetare suport pentru multe

Centrul CNH2



domenii vitale de dezvoltare. Institutul a avansat în ultimii 10 ani mai multe proiecte pe termen lung, în care ne-am propus ca implicarea noastră în domeniul dezvoltării sau reformării unei noi structuri energetice să fie tot mai adâncă și mai cunoscută pe plan național și european. Noul Laborator de temperaturi scăzute este o etapă în această traiectorie, care va permite creșterea capabilității instrumentale a ICSI Rm. Vâlcea în domeniul criogeniei ca suport atât pentru cercetările noastre în domeniul fuziunii, cât și pentru introducerea de noi tehnologii nepoluante bazate pe resurse regenerabile.

Laboratorul va reprezenta, în același timp, și o platformă deschisă de cercetare, în care posibilități de experimentare, neexistente până în momentul de față în România, vor fi oferite oricărei organizații interesate în domeniu.

Pentru a fi mai specific, vreau să subliniez faptul că noul laborator - denumirea este generică, cuprinzând în sine mai multe laboratoare cu topici distincte, are ca element central un sistem dual de lichefiere Helium/Hidrogen, care va permite derularea de experimente la temperaturi în domeniul $4 \div 80$ K. Este un lucru extraordinar, dat fiind faptul că până în momentul de față astfel de condiții de experimentare au fost total inaccesibile cercetătorilor din România.

Mai mult, heliul lichid produs în noul laborator va putea fi utilizat în spitale, la sistemele de investigare care necesită menținerea unor temperaturi foarte scăzute.

Privit din perspectiva unui centru de cercetare, laboratorul va activa în două direcții fundamentale, una legată de ciclul combustibilului - Tritiu și Deuteriu, pentru experimentul de fuziune ITER, iar cealaltă de tehnologiile energetice, în sensul dezvoltării de sisteme de stocare și transport pentru cei doi vectori energetici ai viitorului: hidrogenul și electricitatea. Perspectivile pe care le estimăm în această direcție sunt extrem de interesante, considerând efortul conjugat al tuturor statelor de a-și reforma sistemul energetic național.

Apa Sărăcită în Deuteriu (ASD) este o apă microbiologic pură, mineralizată, cu proprietăți antiaging și anticancer,



Prof. univ. dr. Ioan Ștefănescu,
director general ICSI Rm. Vâlcea

comercializată în România, Ungaria, Japonia și SUA sub denumirea QLARIVIA. Care sunt principalele sale caracteristici, în ce terapii este folosită?

Concentrația de deuteriu din organismul unui adult este de aproximativ 120-150 ppm. Cu toate că nu pare mult, atunci când comparăm această cantitate cu masa altor elemente vitale, se observă că deuteriul este prezent în corp într-o cantitate de șase ori mai mare decât calciul și de zece ori mai mare decât magneziul.

O serie de experimente, efectuate în clinici de specialitate, au demonstrat că ASD are efecte benefice asupra diviziunii celulare. Cu cât conținutul de deuteriu în apă este mai mic, cu atât va fi mai lent procesul de diviziune celulară, și, ca urmare, „îmbătrânirea” organismului va fi înceti-

nită. Consumul a 0,5 litri de ASD poate avea efectul reducerii concentrației de deuteriu în organism echivalent cu al consumului de aproximativ 3-4 kg de fructe și legume proaspete.

Consumul de ASD are o serie de efecte care duc la hidratarea epidermei, detoxifierea și reglarea sistemului digestiv, reducerea riscului de atacuri de inimă, reglarea sistemului circulator, tonifierea masei musculare, scăderea riscului de infecții.

În 2008, S.C. Mecrosystem S.R.L. București a preluat de la ICSI Rm. Vâlcea instalația de obținere a apei sărăcite în deuteriu printr-un contract de închiriere/exploatare și a lansat pe piață produsul QLARIVIA, apa potabilă purificată cu conținut diminuat de deuteriu.

Este de menționat în acest context, proiectul ICSI dezvoltat pe Programul 5 –

INOVARE cu privire la „Transfer și dezvoltare de tehnologie pentru obținerea apei săracite în deuteriu și a derivatelor sale”, proiect finanțat de Autoritatea Națională pentru Cercetare Științifică (ANCS).

Prin valorificarea acestui rezultat al cercetării, ICSI Rm.Vâlcea a primit în 2008, din partea MEDC-ANCS, Premiul pentru cel mai original transfer tehnologic – Apa Săracită în Deuteriu transformată în produs comercializat.

În prezent se dezvoltă un proiect finanțat din fonduri structurale pentru mărirea capacității de producție a apei QLARIVIA și avem discuții avansate cu firme de profil pentru realizarea de noi capacități de producție.

Rămânând în apropierea surselor vieții, Institutul a produs încă din 1976 apa grea, cu o concentrație de 99,8%. Care au fost utilizările sale de-a lungul timpului și ce direcții noi de cunoaștere sunt explorate pornind de la valorificarea acestui tip de apă?

Ne întorcem cu 41 de ani în urmă, când la data de 1 Martie 1970 a fost statuată înființarea Uzinei „G”, astăzi ICSI Rm.Vâlcea, ca instalație pilot industrial experimentală. Căutând respectarea termenelor stabilite prin actele normative din perioada respectivă, instalațiile experimentale ale Uzinei „G” au intrat eșalonat în funcțiune și au fost omologate în ultima parte a anului 1974. Pe 9 august 1976 s-a produs prima apă grea (D₂O) din România, cu o concentrație de 99,8% $\frac{D}{D+H}$, după licență românească, elaborată de ICSI Rm.Vâlcea. Cercetările efectuate au condus la brevetarea tehnologiei de producere a apei grele și valorificarea ei la proiectarea și construcția fabricii de apă grea ROMAG de la Drobeta Turnu Severin.

Industrializarea producerii apei grele este o consecință a dezvoltării reactoarelor nucleare pentru producerea de energie electrică, după filiera uraniu natural - apă grea. Apa grea s-a dovedit a fi un foarte bun moderator și în același timp și agent termic. Ca urmare, apa grea produsă în România este agentul moderator al fluxului de neutroni în reactoarele nucleare CANDU

(Unitățile 1 și 2) de la CNE Cernavodă. Prin activitatea de susținere a programului nuclear național, ICSI Rm.Vâlcea contribuie la reproiectarea instalației de reconcentrare a apei grele de la Unitățile 1 și 2/CNE Cernavodă, asigură asistență tehnică la montarea instalației de reconcentrare, prepară și certifică etaloanele de apă grea pentru aparatura de analiză de la Unitățile 1 și 2/CNE Cernavodă și de la ROMAG Drobeta Turnu Severin, expertizează instalațiile tehnologice de la ROMAG pentru confirmarea stării tehnice a acestora și, foarte important, realizează proiectul de execuție al Instalației de detritiere a apei grele de la CNE Cernavodă, Unitățile 1 și 2.

Tehnologiile criogenice fac parte din core business-ul ICSI. Care este potențialul acestor tehnologii?

Tehnologiile criogenice și de separări izotopice sunt portaluri ale României către elita cercetării. Aplicațiile criogeniei acoperă un spectru larg interdisciplinar, de la analiza comportării structurilor organice și anorganice la temperaturi criogenice, până la studii de superfluiditate, supraconductibilitate, precum și dezvoltarea de concepte și standarde privind proprietățile fizico-chimice și mecanice ale metodelor și aliajelor speciale.

De la schimbul osmotic la nivel celular și până la confirmarea plasmiei, totul este legat de existența, separarea și recombinația în anumite condiții fizico-chimice a izotopilor unor elemente chimice cunoscute. Obținerea anumitor izotopi, precum tritiul, se poate realiza doar prin distilarea criogenică a amestecului speciilor izotopice ale hidrogenului: protiu, deuteriu și tritiu.

Tritiul, izotop radioactiv, este îndepărtat din moderatorul centralelor nucleare de tip CANDU cu ajutorul unei tehnologii similare cu tehnologia omologată la scară de laborator la institutul nostru pentru separarea tritiului și deuteriului din ape deuterate și tritiate, printr-un proces combinat: schimb izotopic catalizat și distilare criogenică. Pe baza rezultatelor obținute s-a proiectat și construit la ICSI obiectivul

de interes național „Pilot Experimental pentru Separarea Tritiului și Deuteriului”, instalație de nivel semi-industrial, echivalentă cu o unitate de detritiere cuplată la reactoarele nucleare CANDU sau la reactoarele de fuziune ITER.

Este lesne de înțeles că misiunea acestei infrastructuri de cercetare-dezvoltare din ICSI, finanțată în totalitate de către



ANCS, constă în dezvoltarea tehnologiei de detritiere a apei grele utilizată ca moderator în reactoarele nucleare CANDU și de a verifica comportarea materialelor și echipamentelor specifice în mediul tritiat și la temperaturi criogenice.

Cercetările efectuate și rezultatele obținute în această direcție au fost recunoscute de MEDC - ANCS prin acordarea în 2008 a Premiului pentru cel mai mare transfer tehnologic al anului - „Tehnologia de extragere a tritiului din apa grea utilizată în funcționarea reactorului de tip CANDU, utilizat la Centrala Nucleo-Electrică de la Cernavodă”.

Acest izotop, tritiul, care este deșeu pentru reactoarele de fisiune nucleară, devine combustibil pentru noua generație a reactoarelor de fuziune nucleară.

ICSI este de mai bine de 12 ani în marea familie a cercetării din domeniul fuziunii nucleare, fiind membru al unui valoros consorțiu de cercetare Tri-Pla-CA împreună cu KIT Germania, CEA/Franța și ENEA/Italia, consorțiu care participă în mod activ la proiectarea și realizarea instalațiilor primului Reactor Termonuclear Experimental Internațional - ITER, ca infrastructură de cercetare internațională.

Obținerea energiei din surse regenerabile este o preocupare importantă a Institutului. Ce progrese ați făcut în această direcție în ultimii ani?

Sursele regenerabile sunt un domeniu „la modă” în cercetare, dat fiind faptul că există un interes uriaș pentru dezvoltarea unor sisteme de energie sustenabilă. Inițial, institutul s-a implicat cu dăruire în dezvoltarea tehnologiilor bazate pe hidrogen, hidrogenul fiind previzionat ca un vector energetic major prin care sursele de energie regenerabilă devin integrabile în sistemele energetice viabile. Ulterior, interesul nostru s-a extins și asupra altor surse de energie, în sensul dezvoltării de sisteme integrate complete.

Rezultatele obținute în această direcție au condus la premiarea institutului nostru în anul 2008 cu Premiul Special al Autorității Naționale pentru Cercetare Științifică pentru un „Sistem integrat de conversie a energiei din surse regenerabile”.

După cum știți, în cadrul institutului există un Centru Național pentru Hidrogen și Pile de Combustibil, ale cărui activități sunt focalizate către implementarea energiilor regenerabile în România. Gama de activități este variată, plecând de la cercetări de tip exploratoriu, în vederea elucidării proceselor fizico-chimice ce au loc în sistemele de conversie electrochimice, până la aplicații practice, precum realizarea de sisteme de tip solid-state lighting, novatoare de iluminat stradal bazate pe surse fotovoltaice. De altfel, chiar în incinta acestui Centru există o serie de aplicații concept, de tip demonstrativ, care reprezintă atât o bază experimentală pentru funcționarea unor astfel de sisteme, cât și o promovare de tip „proof of”.

În ceea ce privește strict proiectele de cercetare prin care se dorește implementarea pilelor de combustibil pe autoturisme, doresc să subliniez că suntem pe un trend ascendent prin existența în cadrul Centrului a unor platforme mobile electrice, cuplate cu ansambluri de pile de combustibil pentru mărirea autonomiei de parcurs. În viitorul apropiat se prevede cuplarea acestor sisteme cu noi echipamente de stocare a hidrogenului pentru noi ex-

perimentări ce sunt prevăzute să aibă loc în viitorul apropiat.

Sunt absolut convins că, în viitor, vom dispune de mașini absolut „curate”, cu hidrogen sau electric/hidrogen și că Institutul va fi un promotor al acestora, cel puțin în România.

Uneori poate fi dificil să ții pasul cu o societate în continuă schimbare. Cum îmbinați cercetarea cu cerințele din mediul economic?

De-a lungul timpului, ICSI Rm. Vâlcea a reușit să valorifice rezultatele obținute în activitatea de cercetare, astăzi oferind o serie de servicii de interes, atât pentru comunitate, cât și pentru mediul industrial. Dispunem de tehnici/facilități de control foarte avansate, putând oferi un spectru complex de servicii analitice, atât pentru examinarea probelor de apă, aer, sol, reziduuri, etc. în vederea certificării calității lor și a impactului asupra mediului înconjurător, sănătății, cât și în domeniul securității alimentare, de la certificare gaze etalon, gaze de înaltă puritate utilizate în industria alimentară, determinare reziduuri, până la amprentare izotopică. Avem o selecție vastă de metode și know-how la nivel internațional, susținut de colaborări cu firme de renume internațional în domeniul analitic, dar și colaborări cu instituții naționale de prestigiu în domeniul lor de activitate. În scopul stimulării transferului tehnologic, prin introducerea în circuitul socio-economic a rezultatelor cercetării, ICSI Rm. Vâlcea a înființat în 2006, sub certificarea ANCS, un Incubator Tehnologic și de Afaceri (ITA).

Mai mult, calitatea informațiilor și datelor furnizate clienților noștri, atât din sectorul de cercetare, cât și din cel economic/industrial, reprezintă un factor primordial pentru serviciile oferite, laboratoarele ICSI Rm. Vâlcea fiind acreditate conform ISO 17025:2005 și certificate conform ISO 9001:2008, ISO 14001:2005. ISO 18001:2008 și CNCAN.

Am învățat că cercetarea și în special cercetarea aplicativă, care preîntâmpină cererea economică, necesită timp, răbdare și multă dăruire și că orice eșec poate fi ulterior un pas înainte.

Care sunt cheile evoluției continue a Institutului?

Prioritățile și obiectivele strategiei generale a ICSI Rm. Vâlcea, bazate pe orientările atât la nivel național cât și european în sistemul de cercetare-dezvoltare, converg către încurajarea dezvoltării sectorului privat prin inovare și transfer tehnologic.

Actele normative recent adoptate, modificările aduse legislației în vigoare cu privire la finanțarea activității de cercetare-dezvoltare și a obiectivelor de interes național în primul rând, după criterii de performanță, reprezintă un sprijin important pentru institut din partea Ministerului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului prin intermediul Autorității Naționale pentru Cercetare Științifică.

Dezvoltarea parteneriatului intern/internațional prin valorificarea posibilităților oferite de Programul Național de C-D, Programul Cadru 7 al Uniunii Europene, programele AIEA și de cooperare bilaterală conduce la crearea unui mediu de cercetare de nivel competitiv, comparabil cu cel internațional. O componentă esențială în evoluția continuă a institutului o reprezintă diseminarea și asigurarea vizibilității rezultatelor activității de cercetare-dezvoltare, institutul participând consecvent la saloanele naționale și internaționale de invenție, târguri, expoziții și alte manifestări cu caracter științific.

Nu pot omite faptul că ICSI Rm. Vâlcea organizează anual Conferința națională cu participare internațională „Progrese în Criogenie și Separarea Izotopilor”, care ajunge în acest an la ediția a 17-a, la doi ani organizează Workshopul cu participare internațională „Managementul Tritiului”, ajuns în acest an la ediția a 5-a și, nu în ultimul rând, editează revista bianuală “Progress of Cryogenics and Isotopes Separation”.

Institutul, prin specialiștii săi, arată disponibilitate deplină de a reprezenta în continuare România la organisme de specialitate ale Directoratului General de Cercetare Științifică de pe lângă Comisia Europeană.

■ ALEXANDRU BATALI

Top 10 calități de leadership ale unui **Project Manager**

Care sunt calitățile de care are nevoie un project manager pentru a fi un lider de proiect eficient? ESI International, lider în trainingul de project management, a analizat care sunt calitățile care definesc un lider de proiect eficient.

Mai multor lideri de proiect foarte talentați le-au fost trimise chestionare, care au fost procesate și transformate în topul pe care îl prezentăm mai jos. Iată care sunt cele 10 calități de leadership ale unui project manager în ordine crescătoare, conform frecvenței apariției lor în răspunsurile primite.

1. Inspiră o viziune

Un lider de proiect eficient este adesea descris ca persoana care are o viziune a direcției către care se îndreaptă proiectul și abilitatea de a o formula clar. Vizionarii sunt cei care progresează din schimbare și care sunt capabili să traseze noi granițe. Liderii vizionari sunt capabili de a le transmite oamenilor că au un rol important în cadrul proiectului. De asemenea, datorită lor, oamenii au șansa de a-și crea propria viziune.

2. Un bun comunicator

Abilitatea de a comunica cu oamenii este indicată ca fiind a doua cea mai importantă abilitate a unui project manager. Leadership-ul în cadrul unui proiect atrage după sine o comu-

nicare clară despre țeluri, responsabilitate, performanță, așteptări și reacții. Liderul de proiect este, de asemenea, legătura dintre echipă și organizație. Liderul trebuie să aibă abilitatea de a negocia eficient și de a-și utiliza puterea de convingere atunci când este cazul, pentru a asigura succesul echipei și al proiectului.

3. Integritate

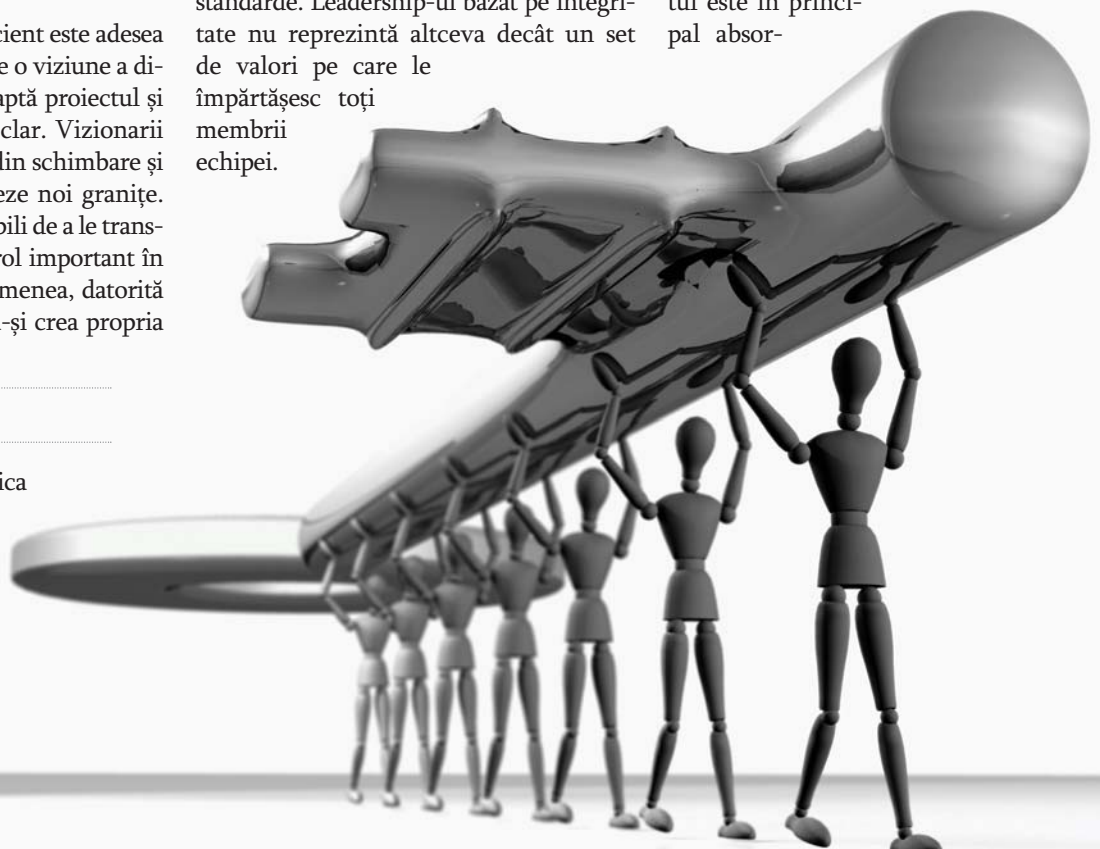
Unul dintre cele mai importante lucruri pe care ar trebui să le țină minte un lider de proiect este că acțiunile lui, și nu cuvintele, stabilesc modalitatea de lucru pentru echipă. Printre responsabilitățile unui lider de proiect se numără și crearea și impunerea unor standarde în ceea ce privește un comportament etic, cărora să se conformeze atât el, cât și ceilalți membri din echipă, dar și acordarea unor recompense celor care pun în practică aceste standarde. Leadership-ul bazat pe integritate nu reprezintă altceva decât un set de valori pe care le împărtășesc toți membrii echipei.

4. Entuziasm

Nimănui nu-i plac liderii negativiști – ne descurajează. Oamenii își doresc un lider care să fie entuziast și să aibă o atitudine pozitivă. Membrii unei echipe de proiect vor să simtă că fac parte dintr-o călătorie revigorantă, vor să se simtă utili. De obicei, oamenii au tendința de a urma persoanele care le spun că un lucru poate fi realizat și nu pe cele care le dau 200 de motive pentru care acel lucru nu poate fi făcut. Entuziasmul este contagios, iar adevărații lideri știu asta foarte bine.

5. Empatie

Care este diferența dintre empatie și simpatie? Deși cuvintele par similare, de fapt ele se exclud reciproc. Potrivit lui Norman Paul, în simpatie subiectul este în principal absor-



bit în propriile sentimente, pe măsură ce este proiectat înspre obiect și nu dă dovadă de o mare preocupare pentru realitatea și validitatea experienței obiectului. Empatia, pe de altă parte, presupune existența obiectului ca un individ separat, îndreptățit la propriile sentimente, idei și istorie emoțională. După cum remarcă cineva: „E drăguț dacă liderul de proiect ne recunoaște viața de dincolo de slujbă”.

6. Competență

În termeni simpli, este vorba de a te alătura cauzei cuiwa, trebuie să credem că acea persoană știe exact ce face. Competența în leadership nu se referă numai la abilitățile tehnice ale liderului de proiect. Pe măsură ce managementul de proiect este recunoscut pe scară din ce în ce mai largă ca un domeniu de sine stătător, liderii de proiect vor fi aleși mai degrabă pe baza abilităților lor de a-i conduce pe alții cu succes, decât pe baza abilităților lor tehnice, așa cum se întâmpla în trecut. Unul dintre cele mai sigure mijloace prin care un lider de proiect poate fi considerat competent este să aibă la activ o listă lungă de proiecte de succes. Ca liderii de proiect să fie considerați capabili și competenți trebuie să demonstreze că au și abilitatea de a provoca, inspira, promova și încuraja.

7. Abilitatea de a delega sarcini

Încrederea este un element esențial în relația dintre un lider de proiect și echipa sa. Vă arătați încrederea în ceilalți prin intermediul acțiunilor pe care le întreprindeți – cât de mult le verificați și controlați munca, cât de mult delegați sarcinile și cât de mult le permiteți oamenilor să se implice. Indivizii care nu sunt capabili să aibă încredere în alți oameni eșuează ca lideri și vor fi mereu doar niște micro-manageri sau vor face toată munca ei înșiși. După cum a remarcat un student în project management „Un bun lider este un pic leneș”.

8. Calm sub presiune

Într-o lume perfectă, proiectele ar fi livrate la timp, s-ar încadra în bugetele alocate și nu ar apărea probleme sau obstacole majore de depășit. Însă nu trăim într-o lume perfectă – în fiecare proiect apar probleme. Un lider cu un caracter puternic va face față acestor probleme fără prea mare efort. Când liderii se întâlnesc cu un eveniment stresant, îl consideră interesant, simt că pot influența rezultatul acestuia și îl văd ca pe o oportunitate. Din incertitudinea și haosul produs de schimbare, liderii se ridică și formulează o nouă imagine a viitorului, care reface unitatea proiectului.

9. Abilități de formator de echipe

O persoană care se ocupă de formarea unor echipe poate fi cel mai bine definită ca fiind o persoană puternică, ce asigură echipei componenta prin care aceasta se îndreaptă, la unison, către obiectivul corect. Pentru ca o echipă să avanseze de la un simplu grup de străini către o entitate coerentă, liderul trebuie să înțeleagă procesele și dinamica necesare pentru ca această transformare să aibă loc. El trebuie, de asemenea, să știe ce stil de leadership să utilizeze pentru fiecare etapă din dezvoltarea echipei. Liderul de proiect trebuie să mai cunoască și stilurile membrilor de echipă și cum să le valorifice la momentul potrivit.

10. Abilități de rezolvare a problemelor

Deși se spune că un lider eficient împarte responsabilitatea rezolvării problemelor cu membrii echipei, e de așteptat ca liderii de proiect să aibă abilități excelente de rezolvare a problemelor.

■ LUIZA SANDU

CURS DESCHIS DE PROJECT MANAGEMENT

disponibil în fiecare luna

PM QuickSTART®

Metoda de învățare rapidă
în format de simulare de business
cu trainerii certificați

Recomandat pentru
Incepatori

Junior Project Manageri

Resursele implicate în proiecte

Sponsori, Decidenți, Manageri

Calendarul Cursurilor – 2011 BUCUREȘTI

- | | |
|-------------------|---------------|
| • Februarie 23-24 | • Mai 19-20 |
| • Martie 28-29 | • Iunie 23-24 |
| • Aprilie 11-12 | • Iulie 28-29 |

Inscrieri la

Email: training@axioma.ro

Telefon: 0733.957.675



Axioma Solutions

București, Bd Iuliu Maniu Nr 7 Corp U, Etaj 4
www.axioma.ro

„Private cloud”, o schimbare majoră în modul de operare a tehnologiei

Pentru Microsoft, cloud computing înseamnă simplu: „IT consumat ca serviciu” și garantat printr-un SLA. În versiunea sa privată, adoptarea acestui concept reprezintă o schimbare majoră în modul de operare a infrastructurii IT, schimbare care va oferi companiilor un plus de eficiență și agilitate necesară reacției la schimbările mediului de afaceri.

Cu două înțelesuri distincte, cloud computing reprezintă atât orice servicii IT consumate prin Internet în timp real, cât și tehnologia și arhitectura necesare livrării acestora. În mod obișnuit, cloud computing este împărțit în trei categorii: IaaS (Infrastructură ca serviciu, oferă un mod flexibil de a crea, utiliza și administra un mediu IT virtualizat), PaaS (Platformă ca serviciu, permite automatizarea) și SaaS (Software ca serviciu, acces la funcționalități ce oferă valoare de business pentru clienți). Din punct de vedere al accesării acestor servicii, infrastructura de tip cloud poate fi publică (accesibilă oricui prin Internet), privată (accesibilă doar în interiorul companiei) sau hibridă (o combinație între cele două).

O etapă superioară în dezvoltarea acestui model de business este obținerea capacității de a muta fără efort deosebit un serviciu IT dintr-un cloud privat într-unul public și invers, un nivel ridicat de flexibilitate pe care o companie îl poate obține prin cloud computing în operarea IT-ului. „Cloud computing va oferi clienților opțiunea unei decizii majore din punct de vedere financiar, să investescă în infrastructură sau să o externalizeze, însă cu păstrarea aceluiași set de aplicații și funcționalități.



Gabriel Nicolaescu,
Server and Tools Business
Group Lead Microsoft România

Deoarece contează doar SLA-ul (Service Level Agreement) și nu modul de livrare al IT-lui, flexibilitatea va fi maximă. Opțiunea de a rula IT-ul în public sau private cloud este o promisiune prin care Microsoft se diferențiază de alți furnizori de tehnologie care oferă fie opțiuni de tip SaaS, fie IaaS, fie implementări on-premises”, consideră Gabriel Nicolaescu, Server and Tools Business Group Lead Microsoft România.

Virtualizarea, primul pas către private cloud

Până recent, majoritatea organizațiilor rulau aplicațiile direct de pe un server fizic, ceea ce inducea un grad foarte scăzut de utilizare. Din acest motiv, apariția virtualizării a avut un impact pozitiv în lumea IT și astfel s-a ajuns la rularea unor aplicații multiple, pe multiple mașini virtuale, toate consolidate pe un singur server fizic. Acest nivel de abstractizare a adus o creștere

masivă de utilizare a serverelor și reduceri importante de costuri, iar virtualizarea a devenit o tehnologie foarte apreciată. Pe de altă parte, virtualizarea induce un nivel crescut de complexitate în administrare, pe care însă o elimină tehnologia IaaS. IaaS permite automatizarea operațiunilor de instalare, administrare și monitorizare a mașinilor virtuale, ceea ce înseamnă o reducere suplimentară a costurilor. Trebuie menționat însă că nu orice infrastructură virtualizată înseamnă „private cloud”, diferența dintre cele două etape fiind făcută de adoptarea sau nu a unor soluții de management și automatizare.

Produse Microsoft pentru private cloud

IT-ul tradițional este departe de conceptul de private cloud. Pentru atingerea acestei stări de fapt este nevoie de o serie de componente: virtualizare, automatizare, precum și de alte capacități tehnolo-

logice. În mod curent, lista de produse Microsoft destinate adoptării private cloud cuprinde o gamă extinsă de produse, cele mai importante dintre acestea fiind:

- Windows Server Enterprise/Data-Center Edition
- Microsoft System Center Virtual Machine Manager
- Microsoft System Center Configuration Manager
- Microsoft System Center Operation Manager
- Microsoft System Center Service Manager
- Opalis

Produsele menționate mai sus, dedicate adoptării private cloud, existau în portofoliul Microsoft și anterior. Noutățile constau într-o schimbare fundamentală a conceptelor precum și în lansarea unui set de bune practici (PrivateCloud Guidelines) și a unor instrumente software gratuite (Microsoft Data Center-ToolKit, Microsoft SelfService Portal 2.0), care ușurează efortul de a ajunge la private cloud. „Adoptarea private cloud nu reprezintă o schimbare a tehnologiei actuale, în care multe companii au făcut deja investiții, ci o schimbare a conceptelor și a modului în care tehnologia este implementată și operată. Exigențele cu care operăm tehnologiile vechi au crescut în adoptarea private cloud. De aceea, Microsoft a lansat un set de recomandări despre cum se pot configura și implementa tehnologiile de management actuale pentru a fi conforme cu cele mai bune practici în operare, conform cu exigențele Cloud Computing. Private cloud reprezintă un alt mod de a gândi infrastructura pentru a obține un plus de eficiență și o scădere a costurilor. Astfel, tehnologia de datacenter Microsoft vine cu alte promisiuni, altă viziune și schimbă direcția în care ne îndreptăm cu versiunile viitoare”, afirmă Gabriel Nicolaescu.

Ce oferă private cloud?

Trecerea de la o arhitectură IT tradițională la IaaS reprezintă o evoluție considerabilă în modul în care companiile utilizează IT-ul. Această evoluție se regăsește

în toate aspectele critice ale IT-ului: grad de utilizare, automatizare, administrare, flexibilitate, opțiuni de extindere etc. Din punct de vedere al beneficiilor, private cloud oferă o îmbunătățire atât la nivel de IT prin atingerea unor capacități ce țin de: scalabilitatea și elasticitatea infrastructurii, self-service, măsurare facilă a rezultatelor etc., dar și la nivel de business, prin obținerea unui grad ridicat de agilitate, ceea ce reprezintă capacitatea unei organizații de a se configura ușor și a răspunde imediat la schimbări. *„O infrastructură tip private cloud va putea livra în cadrul unei companii servicii IT cu un maxim de disponibilitate, va putea transfera costuri de investiții în costuri operaționale, va asigura reducerea considerabilă a acestora și va permite obținerea unui nivel ridicat de agilitate IT. Prin private cloud, IT-ul poate pune rapid la dispoziția businessului instrumentele de care are nevoie pentru începerea unui proiect nou, extinderea sau comprimarea activității, deschiderea unei unități noi, integrarea unei companii achiziționate etc. Deși mai greu de măsurat ca impact în profitul companiei, acest plus de agilitate reprezintă beneficiul cel mai important al adoptării private cloud, superior față de reducerea de costuri IT, deoarece stă la baza unei creșteri în viteză de reacție a companiei la schimbare, ceea ce înseamnă competitivitate și avans în fața concurenței”,* consideră **Gabriel Nicolaescu**.

Beneficii astăzi

O parte dintre beneficiile oferite de cloud computing sunt promisiuni viitoare și vor putea fi obținute doar printr-o transformare completă a infrastructurii IT. Ce pot obține însă concret clienții care pornesc la drum alături de Microsoft într-un proiect private cloud?

În principal, este vorba despre o abordare coerentă și de o platformă care permite un nivel ridicat de integrare, reutilizarea investițiilor existente și capacitatea de a administra tehnologii și infrastructuri eterogene. De asemenea, un avantaj major față de competiție îl reprezintă prețul. Spre exemplu, Mi-

crosoft susține că un proiect private cloud pe tehnologie proprie costă, în medie, doar 1/3 din valoarea unui proiect similar derulat pe tehnologie VMware. Gabriel Nicolaescu afirmă că: „diferența majoră între Microsoft și principalii competitori în spațiul private cloud o reprezintă tehnologiile de management, care, în cazul Microsoft, acoperă o gamă mai extinsă de cerințe și au costuri mai mici. Putem reutiliza investițiile existente și putem trece de la IT tradițional la private cloud cu aceiași oameni în departamentul IT și aceleași tehnologii, fără a schimba fundamental ceea ce avem deja în datacenter, ci doar modul de operare.”

Private cloud în piața locală

Piața locală este la început de drum, în principal datorită noutății conceptului, dar și gradului redus de adopție a tehnologiilor de virtualizare față de alte țări. Totuși, în companiile foarte mari au fost inițiate deja proiecte de private cloud. În România, Microsoft derulează mai multe astfel de proiecte în cadrul unor companii din Top 100. „Lucrăm deja cu mai multe companii foarte mari din țară și sperăm să avem curând peste 10 implementări private cloud de succes în România. Lucrăm direct cu echipa de consultanță Microsoft și printr-un grup restrâns de parteneri locali de elită, pe care i-am selectat dintre cei mai buni pe tehnologiile Windows Server. Îi ajutam, astfel, să-și formeze un set de practici și experiența necesară abordării proiectelor de private cloud. Aceste competențe se formează natural, în timp, însă ne-am propus și am investit să accelerăm procesul de formare a partenerilor pentru tehnologiile Cloud Computing”, declară **Gabriel Nicolaescu, Server and Tools Business Group Lead Microsoft România**.

Starea incipientă a pieței locale de private cloud oferă un spațiu foarte mare pentru dezvoltare, care, alături de cerințele tot mai mari ale companiilor românești pentru creștere de eficiență și reducere de costuri, va genera oportunități majore în următorii ani pe întreg sectorul cloud computing.

■ GABRIEL VASILE

Dania Șelaru, Director Divizia GTS IBM România:

„Data Center-ul IBM România oferă clienților un avantaj competitiv semnificativ”

Prin investiția în noul Data Center, IBM și-a consolidat poziția pe piața locală a furnizorilor de servicii și tehnologie, devenind singurul mare furnizor internațional care deține propriul centru de date în România. **Dania Șelaru, Director Divizia Global Technology Services IBM România**, ne-a detaliat care sunt provocările cu care se confruntă companiile locale după al doilea an de criză și care sunt răspunsurile oferite de IBM prin noua suită de servicii promovată pe piață.

Cum a evoluat cererea de servicii IT pe piața locală, în al doilea an de criză economică?

Sub efectul crizei economice, dar și ca urmare a începerii procesului de maturizare a pieței, concurența a devenit mult mai dură pe piața locală, firmele trebuind să facă față unei competiții foarte puternice. În acest moment, companiile sunt nevoite să reacționeze mai repede la provocările cu care se confruntă, să lanseze rapid servicii și produse noi, să-și cunoască mai bine clienții, să controleze mai bine costurile etc. IT-ul este însă un domeniu complex: tehnologia este foarte diversă, există numeroși furnizori și o multitudine de soluții care răspund, practic, la aceeași nevoie. De

aceea, consider că, la momentul actual, una dintre principalele nevoi este aceea a existenței pe piață a mai multor servicii de tip consultanță, care să poată consilia corect un client în alegerea celei mai bune soluții. O dată depășită etapa identificării, în ciclul de implementare apare o a doua nevoie evidentă, și ea de mare actualitate, și anume lucrul cu specialiști cu experiență reală. Specialiști care să poată asigura și garanta clientului rezultatele dorite de aceasta și care să-i ofere siguranță și responsabilitate în etapa oferirii de suport pentru soluțiile care sunt alese și implementate. În decursul lui 2010, un an dificil pentru întreaga economie românească, am observat o orientare din ce în ce mai evidentă spre soluțiile profesionale. Până acum câțiva ani, companiile optau preponderent pentru soluții „custom” – dezvoltate de un furnizor sau dezvoltator de aplicații astfel încât să răspundă nevoilor specifice unui client. Acum s-a ajuns însă la un nivel de maturitate în care firmele conștientizează faptul că, în marea majoritate a cazurilor, costurile asociate unei asemenea opțiuni/implementări cresc continuu. Pe acest fundal se profilează o tendință din ce în ce mai evidentă: companiile se orientează spre soluții „out of the box”, împinse de nevoia de a ști din start, cât mai exact, ce anume oferă soluția aleasă, de nevoia de a avea la sfârșitul implementării o serie de livrabile foarte clar definite, care să asigure un nivel superior de predictibilitate, atât la nivel de funcționalități, cât și de costuri.



Dania Șelaru

Care este răspunsul pe care îl oferă IBM România acestei schimbări semnificative a cererii?

Pentru a răspunde acestui cumul de cerințe, IBM România a operat o diversificare continuă a serviciilor pe care le oferă, concentrându-ne, de exemplu, pe zona serviciilor de suport. Zonă în care IBM este recunoscută unanim pentru calitatea serviciilor oferite, nu doar pe tehnologia IBM, ci și pe platforme eterogene, respectiv pe infrastructuri hardware de la alți vendori. Avantajul clientului este evident – lucrează cu un singur furnizor de servicii, care poate oferi răspunsuri și soluții rapid. O altă direcție de dezvoltare actuală a IBM România este deschiderea politicii de

outsourcing și spre piața locală, oferind astfel acces și clienților români la acest rezervor de competențe, care deservea în anii precedenți doar piețele externe. Un element important îl reprezintă faptul că, prin această reorientare, nu oferim acces exclusiv doar clienților mari, ci ne adresăm cu oferte adecvate și companiilor mici și mijlocii, singura zonă care înregistrează o creștere semnificativă. La aceste două direcții principale se adaugă noile servicii pe care le oferim prin intermediul Data Center-ului IBM. În acest nou portofoliu de servicii acordăm o atenție deosebită zonei de Managed Services, care merg de la simpla colocare, până la soluții complexe de back-up și disaster recovery și care oferă clienților IBM România un nivel foarte ridicat de flexibilitate. De exemplu, dacă un client dorește să facă implementarea unei anumite soluții IT, dar nu dispune de resursele financiare necesare investiției inițiale în infrastructură, prin intermediul Data Center-ului, IBM oferă respectivului client posibilitatea de a închiria infrastructura IT necesară – hardware și software – contra unei rate lunare sau trimestriale. Este un sprijin real și solid pentru foarte mulți clienți care nu pot susține investițiile inițiale. Pe lângă avantajul financiar, trebuie luat în calcul și un al doilea beneficiu foarte important și anume că IBM administrează, într-o asemenea situație, întreaga infrastructură. Concret, avem clienți care lucrează cu sisteme informatice complexe și care nu dețin niciun specialist IT, aplicațiile fiind administrate integral de către specialiștii IBM. Nu în ultimul rând, un alt serviciu pe care îl promovăm în acest an pe piața locală este deschiderea celor două centre regionale IBM cu resurse specializate, care reunesec sute de experți, care lucrează preponderent pentru subsidiare ale companiei din alte țări. Este un capital de competențe extrem de important și valoros la care oferim acum acces partenerilor locali IBM, care nu dețin resurse suficiente pentru a acoperi toate soluțiile din portofoliul nostru și care

acum pot lucra cu specialiștii din aceste două centre. Oferta se adresează și companiilor care dețin centre de tip „Shared Services” în România, care pot accesa și ele acest rezervor de competențe înalt specializate. Totodată, în viitorul apropiat, ne propunem să extindem gama de servicii furnizate prin intermediul Data Center-ului cu o ofertă consistentă de servicii cloud.

Cum a contribuit lansarea Data Center-ului IBM România la consolidarea poziției pe piața locală a furnizorilor de servicii?

Data Center-ul operat de IBM în România ne conferă o poziție unică pe piața locală – suntem singurul mare furnizor internațional de tehnologie IT care deține propriul Data Center. Data Center-ul IBM România are cel mai înalt nivel de disponibilitate de pe piața locală, de 99,982, fiind compliant cu Tier 3, conform standardelor Uptime Institute. Investiția realizată de IBM în acest Data Center din România – o investiție realizată într-un climat economic dificil – demonstrează cu prisosință seriozitatea intențiilor noastre de a ne consolida poziția pe piața locală a furnizorilor de servicii. Data Center-ul reprezintă pentru IBM România un avantaj competitiv important, pe care dorim să-l valorificăm cât mai eficient, în beneficiul clienților noștri, cărora, grație poziției noastre unice, le putem oferi un preț foarte competitiv. Un alt element de noutate al ofertei diviziei de servicii IBM este acela că, prin intermediul portofoliului de servicii asociat Data Center-ului, adresăm sectorul companiilor mici și mijlocii, printre primii clienți din centrul nostru numărându-se deja firme din această categorie.

Care este valoarea adăugată de care beneficiază clienții apelând la serviciile IBM România?

Valoarea adăugată pe care IBM o furnizează clienților săi, prin serviciile contractate, este conferită de mai multe

elemente. Pe de o parte, este un avantaj de imagine – IBM este un partener de business foarte puternic, cu valoare și notorietate recunoscute pe plan mondial. Pe de altă parte, este vorba de siguranța pe care o oferim prin responsabilitatea pe care IBM și-o asumă pentru fiecare client în parte. Dincolo de nivelul de expertiză ridicat al specialiștilor noștri, cu ani de experiență practică, un alt atu îl reprezintă metodologiile cu care lucrează IBM. Procesele integrate în aceste metodologii reprezintă o garanție a faptului că un client va primi la finalul procesului de implementare toate livrabilele pe care le-a stabilit, oferindu-i nivelul de predictibilitate dorit. IBM România deține o competență foarte puternică pe zona de consultanță și management de proiect – cu experiența și certificările necesare – și avem specialiști dedicați pe zona de arhitectură și design de soluție, capabili să identifice și să construiască soluții care acoperă optim cerințele de business ale clienților.

Cum considerați că va evolua piața IT locală în 2011?

2010 a fost un an de austeritate, cu o evoluție plată, companiile drămuindu-și foarte atent bugetele de investiții. Deși unii analiști sunt sceptici asupra unei posibile creșteri în 2011, consider că este vorba de un pesimism exagerat, datorat în bună măsură faptului că puțini sunt cei care își mai asumă „riscul” unor estimări pozitive. Eu personal consider că va fi un an mai bun, cu o creștere temperată, în sectorul privat sunt semnale de revenire treptată, dar un rol important l-ar putea juca anul acesta sectorul public. Pe de o parte, mesajele guvernamentale vorbesc despre o eficientizare a aparatului administrativ prin îmbunătățirea relației cu cetățeanul și extinderea gamei de servicii oferite, iar pe de altă s-a atins un nivel mult mai bun de cunoaștere a modului de adresare și accesare a fondurilor europene.

■ RADU GHITULESCU

ERP HOSTAT, beneficiu sau risc?

Ultimele studii pe care le-am citit despre piața globală de ERP arată că în 2010 proiectele de profil au durat și au costat mai mult. Procentul proiectelor care s-au întins mai mult decât era planificat a crescut de la 35% la 61%, iar al celor care au costat mai mult decât era bugetat a ajuns de la 54% la 71%. Această „evoluție” arată că majoritatea clienților are așteptări nerealiste de la o implementare ERP și că probabil, reticența de a investi va crește în viitor.

Pentru a reduce riscul indus de implementările ERP, prospecții au la dispoziție două alternative: hostarea aplicațiilor sau accesarea ERP-ului ca serviciu. Nu cred în succesul pe termen scurt al SaaS în România, din două motive: ERP-ul în sine nu este cea mai potrivită aplicație care să fie livrată într-o formă standardizată, iar piața locală încă nu este familiarizată cu acest concept. Mai mult, dimensiunea redusă a pieței românești nu pare a fi mediul propice pentru un business de volum ca ERP în regim SaaS. O alternativă mai potrivită pare însă hostarea aplicației ERP într-un centru de date, al furnizorului soluției sau al unui terț. Hostarea oferă acces la o gamă completă de funcționalități, asemenea unei implementări obișnuite, însă aduce o serie de beneficii în termeni de costuri și livrare.

Când se justifică hostarea?

Plec de la premiza că, în România, în majoritatea cazurilor, discuțiile client-

furnizor au în vedere o implementare tradițională on premises, iar elementul cheie al acestei discuții îl reprezintă raportul funcționalități versus costuri. Clientul vrea să crească funcționalitățile și să reducă prețul, iar furnizorul urmărește procesul invers. Hostarea soluției ar putea pune această discuție pe alte baze și ar trebui avută în vedere de clienții care:

- Au un buget redus care nu le permite obținerea tuturor funcționalităților dorite
- Nu vor să investească în infrastructură IT
- Nu au personalul IT care să gestioneze aplicația și infrastructura
- Preferă să plătească lunar o singură factură pentru toate operațiunile de mentenanță (hardware + software + servicii)
- Nu au un business așezat și nici nu știu cum vor evolua pe termen de 2-3 ani
- Vor să reducă timpul de implementare
- Au locații multiple, dar nu au și o rețea între acestea
- Au angajați care lucrează de acasă sau care schimbă frecvent locația.

Hostarea nu elimină costurile cu licențele software și serviciile de customizare a soluției și, pentru că ERP-ul este o soluție care trebuie să se muleze pe specificul activității clientului, aceste servicii sunt foarte necesare. Prin urmare, plata acestora se va face pe măsura derulării proiectului. Se elimină însă costurile cu infrastructura și, cum valoarea însumată pentru: server, sistem de operare, stocare, securitate nu este neglijabilă, și bugetul proiectului ar trebui să se reducă parțial. Important de reținut însă că hostarea nu elimină complet costurile inițiale ca în cazul SaaS, dar oferă o aplicație personalizată și nu una standard. Dincolo de costuri, în economia

proiectului achiziția acestor elemente, instalarea și configurarea lor sunt consumatoare de timp și resurse. Astfel, sistemul poate intra în producție mai repede și poate genera beneficii peste estimări sau așteptări. Mai trebuie precizat că hostarea este compatibilă cu accesul aplicației printr-un client local și nu limitează la utilizarea unui browser.

Există și dubii

Evident există și unele riscuri asociate hostării unei soluții ERP. Unele pot fi eliminate printr-o atentă selecție a furnizorului, iar altele prin stabilirea unui SLA (Service Level Agreement) mai ferm. Orice manager care se gândește la hostarea unei soluții, nu doar ERP, sau primește o astfel de propunere ar trebui, înainte de zâmbetul produs de reducerea de costuri, să se gândească la următoarele aspecte:

- Ce poate face dacă furnizorul crește considerabil valoarea lunară a serviciilor?
- Există și costuri ascunse care trebuie plătite periodic?
- Ce se întâmplă dacă furnizorul dă faliment? (Au mai fost cazuri, deci se poate.)
- Ce deține din ceea ce a plătit inițial?

Am căutat pe web oferte pentru ERP în regim hostat și, în mod surprinzător, nu am găsit prea multe, deși am informații că mai mulți furnizori au astfel de proiecte. Indiferent de răspunsurile posibile la întrebările de mai sus, hostarea este o alternativă la implementările tradiționale și lipsa bugetelor va determina tot mai mulți clienți și furnizori să o aducă în discuție. Cu atât mai mult, când în piață circulă povești neplăcute despre proiecte scăpate de sub control ca timp și costuri, hostarea ar putea fi o soluție de compromis.

■ GABRIEL VASILE

BI-ul devine mobil și în România

Piața soluțiilor de Business Intelligence va înregistra până în 2014 câteva schimbări semnificative, conform previziunilor Gartner. Una dintre acestea este aceea că, pe fundalul „democratizării” utilizării acestui tip de aplicații și al creșterii gradului de penetrare al soluțiilor de BI în mediul enterprise, se va accelera și migrarea acestora pe device-uri mobile.

La nivelul anului 2014, aproximativ 33% din aplicațiile de analiză și raportare vor fi mobile, potrivit Gartner. Conform cabinetului de analiză, această evoluție spre mobilitate va fi vizibilă și în politicile vendorilor de BI, care își vor diversifica portofoliul introducând în ofertă soluții de mobile-BI dedicate pe domenii specifice sau pentru anumite tipuri de activități.

Principalul factor care influențează și susține creșterea accelerată a pieței soluțiilor de mobile-BI îl reprezintă adopția din ce în ce mai rapidă și mai extinsă a smartphone-urilor și tabletelor în mediul profesional. Conform analiștilor, vânzările de smartphone-uri au înregistrat în 2010 o creștere de 72% la nivel mondial și se vor menține pe un trend ascendent și în cursul acestui an (43,7% apud IDC).

Pe de altă parte, vânzările de tablete cresc și ele foarte rapid și, potrivit unui studiu realizat de compania Deloitte, circa 25% din tabletele vândute anul acesta (aproximativ 10 milioane de unități) vor

fi destinate mediului enterprise, reușind astfel să ajungă din urmă smartphone-urile. Estimările IDC pentru anul în curs sunt de 44 de milioane de tablete vândute în întreaga lume, față de doar 17 milioane în 2010.

Deși există sceptici care susțin că intrarea pe piața profesională a tabletelor se va face, ca și în cazul telefoanelor inteligente, „pe ușa din spate”, fiind adoptate – într-o primă fază – de către anga-

jați, în scop personal, urmând ca, ulterior, să fie adoptate oficial de către mediul profesional, numeroase companii au „ars” această etapă, trecând de la



TOTALSOFT, PRINTRE PIONIERII MOBILE-BI

Prima soluție de Business Intelligence pe iPad



CHARISMA ANALYZER 2010

- > Imagine unică, centralizată, a performanței companiei
- > Analize pe dimensiuni multiple, comparații temporale
- > Indicatori sincronizați în timp real
- > Tehnologie web, accesibilitate ridicată
- > Interfață simplă și intuitivă

+ iPad inclus

AFLAȚI MAI MULTE

TotalSoft a oferit încă din mai 2010 clienților săi posibilitatea de a utiliza Charisma Analyzer (soluția proprie de Business Intelligence) pe iPad.

„Ne-am gândit că este un mod mult mai ele-

gant și de «show-off» pentru un executiv să-și poată urmări activitatea firmei prin iPad, în orice moment”, ne-au explicat oficialii companiei, precizând că oferta nu va fi singura inițiativă în acest sens. Chiar dacă la ora actuală Charisma Analyzer este singura aplicație din portofoliul TotalSoft portată pe iPad, compania deține proprii dezvoltatori și are o echipă în formare. „Soluția de BI este ușor portabilă și cu aplicabilitate ridicată, dar este doar un prim pas. Echipa de R&D se gândește și la alte soluții cu aplicabilitate rapidă. Planuri de dezvoltare există, atât pentru extinderea platformelor de accesare a soluțiilor actuale, cât și de lansare a unor soluții noi dedicate direct iPad. Cum tehnologiile vor fi rescrise și adaptate pentru web, o mare parte din soluții, în special zona de self-service, o vrem accesibilă de pe orice platformă/device gen smartphone, inclusiv iPhone sau iPad”, au mai precizat oficialii TotalSoft, a căror concluzie finală la momentul lansării era că: „iPad-ul se bucură de un interes uriaș din partea caselor de software din toată lumea. Nu se pune problema dacă, ci când se vor dezvolta aplicații de business pe platformele Apple.”

RELEVANCE LUCREAZĂ DEJA LA O NOUĂ GENERAȚIE DE SOLUȚII DE BI MOBIL

„Relevance deține propriile soluții de BI mobil dezvoltate pentru clienții săi încă de acum 2 ani, prin intermediul platformei QlikView. La momentul respectiv, tabletele nu erau utilizate în companii, iar smartphone-urile aveau capabilități destul de limitate, cum ar fi rezoluția mică. Odată cu lansarea iPad, interesul companiilor pentru BI mobil a crescut, iar în perioada următoare estimăm un trend ascendent pentru portarea aplicațiilor

de analiză pe device-uri mobile, top managementul companiilor având cea mai mare nevoie să fie conectat cu evoluția afacerii, pentru a analiza rapid principalii indicatori de performanță. În ceea ce privește aplicațiile, fie că este vorba de vânzări, producție sau logistică, dashboard-urile sunt cele mai solicitate, la ele



adăugându-se și alte niveluri de analiză detaliată. Cum QlikView este o platformă cu interactivitate ridicată și are o interfață grafică de ultimă generație, Relevance construiește aplicațiile de BI mobil special pentru a răspunde în câteva secunde oricărei întrebări de business pe care o pune utilizatorul. Având o platformă mobilă puternică în spate, am reușit să dezvoltăm aplicații pentru toate dispozitivele mobile care au mare căutare în România. QlikView Mobile este oferit gratuit pentru produsele Apple (iPad, iPhone și iPod Touch), pentru majoritatea dispozitivelor care rulează Android și pentru Blackberry Bold și Blackberry Storm. În 2010, am venit în întâmpinarea clienților noștri și le-am oferit analize pe tablete (iPad și Android). În 2011, acest trend este în continuă creștere – majoritatea clienților ne cer și posibilitatea de a extinde sistemul pe tablete. 2012 credem că va fi anul în care vom avea mai mulți utilizatori de QlikView pe tablete mobile decât pe smartphone-uri (...) și ne așteptăm să fie anul unui boom al cererii de BI mobil, odată cu creșterea pieței de tablete. De aceea, Relevance lucrează deja cu generația a doua de aplicații BI mobile pe platforma QlikView, fiind pregătiți să oferim clienților noștri o nouă experiență de lucru pe tablete și smartphone-uri.”

Ionuț Toader,
Managing Partner Relevance

opționalul „nice to have“ la măsuri concrete. Există deja companii care au optat pentru dotarea angajaților mobili cu acest nou tip de device-uri, cei mai favorizați fiind membrii echipelor de vânzări și ai departamentelor de marketing. Bloomberg anunța încă din iulie trecut că SAP, unul dintre cei mai mari producători de software business, a adoptat iPad pentru angajați, decizii similare fiind anunțate de către Mercedes-Benz și Tellabs. Un interes deosebit vizavi de tablete manifestă însă și sectorul medical, dar și zona de retail și distribuție, ergonomia și funcționalitățile device-urilor răspunzând optim cerințelor specifice acestor două zone.

Oferta BI mobile

Creșterea interesului în zona enterprise pentru tablete va genera, inerent, și o creștere a ofertei software. Giganți software, precum SAP și Oracle, de exemplu, au dezvoltat deja interfețe și conectori pentru aplicațiile ERP (Enterprise Resource Planning) și CRM

(Customer Relationship Management), astfel încât acestea să poată fi accesate de pe tablete. Iar dacă ținem cont de volumul portofoliului de clienți al celor două companii, potențialul de creștere a tabletelor este considerabil.



Vendorii de soluții BI nu au ratat nici ei oportunitatea, așa că primele oferte au început să apară, atât de la jucători consacrați pe această piață, cât și de la firme mai mici. Este adevărat, însă, că unele oferte sunt focalizate încă doar pe zona de smartphone, un fenomen explicabil având în vedere debutul relativ recent al tabletelor în mediul profesional (comparativ cu cel al telefoanelor inteligente). Specialiștii susțin, însă, că „reconversia“ aplicațiilor pentru a putea rula pe tablete poate și va fi realizată foarte rapid.

Iată câteva dintre ofertele lansate deja pe piață, ale unor companii cu prezență vizibilă și pe piața locală:

- IBM oferă Cognos 8 Go! Mobile utilizatorilor soluției de BI Cognos, care poate rula pe Blackberry sau smartphone-uri cu Windows Mobile sau Symbian S60 (3rd Edition);
- SAP oferă SAP BusinessObjects, care poate fi rulat pe terminale Blackberry, iPhone sau pe smartphone-uri cu Windows Mobile;

- SAS oferă suita de aplicații SAS Mobile, care poate rula pe iPhone, BlackBerry și smartphone-uri cu Windows Mobile;
- QlikTech oferă soluția QlikView, care funcționează pe aproape toate tipurile de smartphone și, în plus, și pe iPad.

Lista jucătorilor consacrați este completată de vendori precum: MeLLmo (oferă soluțiile Roambi Enterprise Server 3, Roambi Publisher utility și Roambi mobile app care se pot integra cu majoritatea platformelor de BI), Extended Results (oferă PushBI), SoftMaster (oferă SoftMaster Mobile BI care permite accesul la Oracle Business Intelligence Enterprise Edition), Logi Info (oferă LogiXML), MicroStrategy (oferă MicroStrategy Mobile), Actuate (oferă BIRT Mobile) etc.

iPad, încă în centrul atenției

La momentul actual iPad-ul are încă o poziție dominantă pe piața tabletelor (87,4% conform IDC, 95% - conform Strategy Analytics), dar care va începe să se erodeze sub presiunea concurenței. Până când acest lucru se va întâmpla, iPad-ul se bucură de atenția vendorilor de soluții BI mobile, lista de aplicații compatibile cu produsul Apple fiind destul de

consistentă: • MicroStrategy • Extended Results • QlikTech • Roambi • TIBCO • Yellowfin și, nu în ultimul rând, compania locală TotalSoft (vezi caseta). La aceștia se adaugă o serie de vendori cu soluții BI bazate pe tehnologia Cloud (compatibile cu Safari, browser-ul nativ iOS): • JackBe • Jaspersoft • SAP Business by Design • Tableau • Roll Your Own.

Fenomenul de eroziune a cotei deținute de iPad este însă inerent (în pofida mult-așteptatei lansări iPad2), ținând cont că la primele două evenimente IT ale acestui an – Consumer Electronic Show și Mobile World Congress – au fost prezentate peste 100 de modele de tablete. Potrivit estimărilor IDC, cota de piață deținută de iPad în 2011 se va diminua treptat, până la 40-50% în 2012, sub asaltul noilor device-uri lansate de RIM, Motorola, Asus, HP, Dell, Acer, HTC, Samsung etc. Pe de altă parte, platforma Android dezvoltată de Google, care și-a făcut intrarea în forță și pe piața tabletelor, deține deja poziția dominantă pe piața smartphone-urilor. Fapt care va obliga vendorii de mobile-BI să-și extindă rapid aria de compatibilitate a aplicațiilor proprii.

■ RADU GHITULESCU



ACCES LA INFORMAȚII INDIFERENT DE PLATFORMĂ

„Senior Software vine în întâmpinarea nevoilor de acces mobil la aplicațiile de BI prin SeniorVisualBI, un produs dezvoltat pe platforma Tableau Software. În cazul SeniorVisualBI, disponibilitatea este dată de posibilitatea de a distribui informația către angajați și colaboratori din diverse locații în mod securizat, prin Internet. SeniorVisualBI are încorporat un server destinat publicării analizelor. Acest server este dezvoltat pe tehnologii «web» și asigură accesul la informații indiferent de platformă, atât timp cât există Internet și browser. Accesul la sistemul BI și datele aferente nu mai este limitat de componenta hardware, iar informația poate fi accesată de pe orice device desktop sau mobil: smartphone-uri, tablete, calculatoare portabile. Flexibilitatea este un aspect important pentru cei mai mulți dintre manageri, iar colaborarea on-line oferă atât mobilitate, cât și libertate în alegerea device-urilor. (...) SeniorVisualBI aduce o caracteristică nouă pentru utilizatorii de BI, cea de Self Service. Oricine poate crea vizualizări interactive ale datelor cu Drag&Drop și alte instrumente intuitive, astfel încât noile rapoarte și analiza pot fi realizate ușor, fără costuri suplimentare.”

Lori Halducescu, Director de operațiuni Senior Software



DISCUȚII AVANSATE PENTRU PORTAREA APLICAȚIILOR DE BUSINESS

„Companii din sectorul financiar-bancar, telecom, retail, asigurări se arată interesate de portarea aplicațiilor de raportare și analiză pe device-uri mobile pentru accesarea KPI's. Conducerea companiilor are în vedere, în principal, informarea și analiza în timp real, ceea ce presupune acces la informații de bază extrem de utile în luarea deciziilor. Având în vedere tendința pieței pentru device-uri mobile smart (iPhone, BlackBerry, iPad, Windows Mobile), suntem în discuții avansate pentru portarea aplicațiilor de business pentru a răspunde cererilor venite din partea executivilor. Odată cu maturizarea pieței de BI, suntem pregătiți și pentru portarea aplicațiilor de acest tip pe device-uri mobile. Deocamdată, suntem atenți la bătălia care se dă acum pe piață între diferitele tipuri de platforme. Din punct de vedere al aplicațiilor care suscită interes, din ceea ce ne-am confruntat până acum, în top se află rapoartele operaționale de tip dashboard, care oferă acces facil la informații în timp real. În trendul actual la nivel de echipamente, există o nevoie de accesare a informațiilor de tip tabelar cu un grad ridicat de sintetizare și analiză, care necesită utilizarea unui ecran suficient de mare pentru a valorifica facil informația afișată. Alegerile persoanelor de decizie pentru acest tip de aplicații au în vedere în primul rând acest aspect. După părerea mea, dimensiunea minimă a ecranului pomește de la 4 inch. Flexibilitatea nu trebuie pierdută din vedere, însă scopul mobilității este de a asigura accesul la informație de decizie în timp real. Tabletele sunt în aria noastră de interes pentru aplicațiile business pe care le implementăm.”

Andrei Caunii,
Managing Partner Novensys

Adoptarea CRM în utilități, evoluția de la reactiv la proactiv

Soluțiile de management al clienților nu au reprezentat până acum câțiva ani o prioritate reală pentru furnizorii de utilități din România. Nici acum interesul nu este manifest, însă lucrurile încep să se schimbe. Lent dar vizibil, sub presiunea liberalizării pieței, a normativelor legale și, mai ales, a consumatorilor, clienții finali din ce în ce mai bine informați și mai dispuși la schimbare în căutarea calității.

De la 1 iulie 2007, România deține o piață de energie liberalizată, simultan cu alte 13 state europene, realizată sub presiunea directivelor și normelor emise de Uniunea Europeană. Care au avut ca principal obiectiv să permită oricărui consumator de energie electrică și gaze naturale să își poată alege, prin negociere, propriul furnizor. Pentru a accelera această liberalizare, Parlamentul European a adoptat, în aprilie 2009, un nou pachet legislativ privind piața internă a gazului și a energiei electrice, care obligă marii jucători europeni de pe aceste piețe să nu mai blocheze accesul concurenților la rețelele de transport, condiție necesară deschiderii piețelor.

Premisele existente

Efectele liberalizării pe plan local nu sunt încă foarte vizibile la momentul actual (raportat la telecom, de exemplu, zonă în care a existat un monopol similar). Însă, conform estimărilor analiștilor, creșterea constantă a prețurilor furnizorilor de energie va genera, mai ales pe fundalul crizei

economice și a scăderii resurselor financiare, o schimbare lentă dar vizibilă a comportamentului clienților finali, din ce în ce mai dispuși la schimbare în căutarea calității. Care, presați de imperativul realizării de economii la toate nivelurile, vor acorda o atenție din ce în ce mai mare oportunității oferite de reglementările UE, respectiv posibilității de a identifica un furnizor și un plan tarifar cât mai apropiat nevoilor proprii.

Pe de altă parte, într-un comunicat postat în noiembrie 2009 pe site-ul Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei, ANRE constata la acel moment lipsa de informare a consumatorilor cu privire la drepturile și obligațiile lor, precum și asupra reglementărilor care stau la baza funcționării pieței de energie electrică și cea a gazelor naturale. Cu această ocazie, ANRE semnală interes și preocupare scăzute din partea furnizorilor privind comunicarea cu clienții, ceea ce generează nemulțumiri constante în rândul acestora. Cele mai multe probleme ridicate de consumatori se refereau la relațiile dificile pe care le au cu furnizorii, ca de exemplu „atitudinea ostilă a unor angajați, emiterea unor facturi greu de interpretat, impunerea nejustificată a unor costuri profitând de necunoașterea reglementărilor, avarierea aparatelor electronice și electrocasnice datorate nerespectării parametrilor impuși în standardele emise de ANRE, răspunsuri întârziate la solicitări”.

Astfel de situații, cu un grad de incidență relativ ridicat pe piața locală, unde presiunea liberalizării abia începe să se facă simțită, cresc considerabil apetitul pentru schimbarea furnizorului în rândul consumatorilor. Deși poate părea un scenariu ne-realist, el este perfect realizabil. Schimbarea furnizorului actual de electricitate sau gaze naturale nu durează mult – în me-

die aproximativ 30 de zile –, este gratuită și oferă posibilitatea identificării unui plan tarifar cu prețuri mai mici față de cele pe care clientul le plătește în mod curent. Trebuie să recunoaștem însă că, și în aceste condiții, schimbarea furnizorului nu este un fenomen frecvent. Dar să nu uităm că o evoluție similară a avut și sectorul telecom, unde schimbarea operatorului, care părea o utopie în anii '90, este acum extrem de utilizată, odată cu creșterea concurenței în acest sector.

Soluția CRM

Există deci premise ca estimările analiștilor asupra unei reale liberalizări să devină realitate. O realitate care va impune, inerent, și o schimbare a modului în care furnizorii de energie electrică și gaze naturale interacționează cu clienții finali.

Poate că în România nu este încă foarte vizibilă această schimbare, însă în țările vecine ea devine din ce în ce mai evidentă. Conform IDC Energy Survey (studiu realizat în iulie 2010), îmbunătățirea serviciilor, a nivelului de loialitate și al gradului de retenție al clienților este pe locul doi în ierarhia obiective strategice ale furnizorilor de utilități din Europa Centrală, după reducerea costurilor operaționale și înaintea îmbunătățirii productivității, creșterii cotei de piață și dezvoltării de noi produse.

Plasarea problematicei legate de fidelizarea clienților pe primele locuri în topul priorităților reprezintă un semnal clar că furnizorii de utilități încep să conștientizeze nevoia reală a unor soluții eficiente de management al relațiilor cu clienții. Or, soluțiile de tip CRM (Customer Relationship Management) pentru astfel de cerințe au fost concepute. Chiar dacă, istoric, CRM-ul nu a reprezentat o priori-

tate reală pentru furnizorii de utilități, contextul actual impune o reevaluare serioasă. Realizată nu doar sub presiunea liberalizării pieței, ci mai ales a normativelor legale. Care există și în România. ANRE a aprobat prin Ordinul nr. 86/2009, un regulament care impune furnizorilor informarea consumatorilor, stabilind și modalitățile prin care trebuie să se realizeze aceasta. Totodată, regulamentul impune furnizorilor să elaboreze o „procedură proprie, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori, să-i informeze pe aceștia cu privire la existența acestei proceduri și să o pună la dispoziția celor care o solicită”.

Toate aceste „impuneri” ale ANRE-ului forțează practic furnizorii să adopte o abordare focusată pe client și nu doar pe servicii, așa cum există de zeci de ani în acest sector. O schimbare pe care CRM-ul, prin arhitectura și modelul de business pe care îl promovează, o facilitează, reprezentând

un suport real în crearea unei noi strategii.

Poate părea o argumentație abstractă, însă aplicațiile concrete sunt elocvente. De exemplu, prin modulul de Service și Suport al unei aplicații CRM se pot acoperi majoritatea cerințelor ANRE, fără a mai fi nevoie să fie improvizate soluții ad-hoc, implementate insular, prin care să se introducă informații redundante. Prin utilizarea CRM-ului în cadrul unui Call Center dedicat, în paralel cu oferirea de informații on-line, în varianta Self care (consumatorul poate accesa pe Internet o serie de informații utile, de la datele de contact ale unei filiale a furnizorului, până la valoarea facturii curente, modalități de plată etc.), furnizorii pot obține îmbunătățiri reale ale indicelui de satisfacție a clientului. Prin integrarea soluției de facturare cu cea de management al clienților se pot realiza o serie de optimizări care permit economii reale, cuantificabile. Posibilitatea accesării istoricului consumatorului (casnic, comercial sau industrial), a tuturor interacțiu-

nilor pe care acesta le-a avut cu respectivul furnizor, posibilitatea segmentării și analizării clienților din perspectiva valorii reale pe care aceștia o aduc respectivului furnizor reprezintă informații extrem de importante pentru departamentele de Marketing și de Vânzări. Care pot adresa astfel mult mai exact anumite categorii de clienți, ceea ce, în esență, reprezintă o eficientizare a procesului de vânzare. În plus, prin introducerea perspectivei analitice, se pot decela din timp categoriile de clienți care prezintă un risc ridicat de dezertare stabilindu-se măsuri concrete de prevenire a acestui eveniment.

Toate aceste exemple au la bază, însă, ipoteza unui comportament proactiv față de consumatori din partea furnizorilor. Ipoteză infirmată, parțial, de regulamentul impus de ANRE. Parțial pentru că, totuși, în 2010, lucrurile au început să se schimbe și în acest domeniu și continuă să evolueze.

■ RADU GHITULESCU



Colectarea automată a datelor – citirea contoarelor

Cu marje de profit în scădere și clienți care pretind îmbunătățirea calității serviciilor, reprezentanții sectorului utilități caută metode pentru a optimiza munca de rutină a tehnicienilor din teren. Unul dintre procesele care poate beneficia de o sporire considerabilă a eficienței prin adoptarea unei soluții IT de automatizare este colectarea datelor.



Disponând de un terminal mobil, tehnicienii colectează automat informații precum: consumul, integritatea contorului, diagnosticul instalației, transmițându-le în timp real la sediu pentru evaluare, prin intermediul serviciului de date oferit de orice rețea de telefonie mobilă. Automatizarea acestui proces elimină erorile datorate colectării manuale a datelor și sporește considerabil numărul de contoare citite. Pe lângă acuratețea informațiilor

din sistem, o soluție automatizată de colectare a datelor îmbunătățește fluxul de numerar, reducând ciclul de plată al clienților. Soluțiile de tip Field Service implică utilizarea terminalelor mobile rugged. Fiind rezistente la căzături conform standardului MIL-STD 810G și sigilate împotriva apei și prafului, terminalele mobile Intermec CN70 (cel mai performant terminal mobil rugged din piață), CN50, CN4 și CN3 sunt pregătite să ofere, pe termen lung, o platformă de calcul solidă și versatilă. Un bun exemplu de aplicație care integrează terminale mobile produse de Intermec, lider la nivel global pentru echipamente rugged dedicate colectării/prelucrării automate a datelor, este We Energies, o companie americană specializată în furnizarea de gaz și electricitate în Wisconsin și Michigan. Operatorii mobili pot descărca la începutul zilei ruta de culegere a datelor alocată de către superior, confirmând în timp real acoperirea locațiilor. În calitate de Platinum Partner și Centru de Service Autorizat Intermec împreună cu experiența acumulată în furnizarea de terminale mobile pentru citirea contoarelor, Total Technologies (tel: 0372.317.714; totaltech@totaltech.ro; vanzari@smartscan.ro) furnizează soluții hardware rugged însoțite de servicii suport de cea mai bună calitate, certificate de producător și confirmate de clienții de referință.



Dr. Alexandru I. Căbuz
Consilier al Președintelui

Autorității Naționale pentru Cercetare Științifică
alexandru.cabuz@ancs.ro

Sistemul de cercetare românesc, conectat la reformele europene

Concentrarea resurselor, reducerea birocrăției, deschiderea internațională și stimularea cercetării aplicative și industriale sunt principii generale, implementate de orice țară care dorește să fie competitivă pe terenul plat al economiei globale și, mai ales, în competiția pentru resurse umane. În următoarele săptămâni și luni, vor fi introduse o serie de reforme care vor nivela terenul de joc în sistemul de cercetare românesc, pentru a permite o competiție reală pentru resurse, conform bunelor practici internaționale. Astfel, fiecare leu public va ajunge acolo unde el poate genera efectele și rezultatele cele mai importante și relevante internațional.

Context

Jurnalistul, eseistul și autorul Thomas Friedman, triplu laureat al premiului Pulitzer, este celebru printre altele și pentru modul în care a rezumat efectele globalizării economice: „*The world is flat.*” - *Lumea este plată*. Imaginea pe care a încercat să o transmită este aceea a unui teren de joc plat, adică echitabil, propice competiției libere. Ideea esențială este că, în-

tr-o lume unde cortinele, din orice material ar fi ele, sunt tot mai puține și mai străvezii, în care tehnologia comunicării a devenit mult mai răspândită decât apa potabilă și granițele nu mai constituie un obstacol în calea ideilor noi, nimic nu mai stă în calea competiției libere pentru resurse financiare, resurse naturale, dar, mai ales, pentru resurse umane. Într-o lume plată secretul succesului este capacitatea de formare și/sau de atragere a resursei umane creative, adaptabile, inovatoare, competitive.

De altfel, după cum reiese și din istoria dezvoltării economice în țări precum Coreea de Sud, Taiwan, Europa de Vest după al doilea război mondial, și mai recent China și India, cele trei verigi esențiale în lanțul competitivității sunt învățământul superior, cercetarea și transferul tehnologic și inovarea. Acele țări care au înțeles că aceste trei ingrediente trebuie să funcționeze armonios împreună sunt campionii competiției globale.

În acest context, România a fost, până la criza care a început în 2008, într-o zonă crepusculară, în care, deși cetățenii păreau să fi sărit cu entuziasm în apa adâncă a competiției globale, la nivel de politici publice ea rămăsese, de fapt, în aceeași izolare de lungă tradiție comunistă. Rezultatul a fost cel cunoscut: stagnare, rămânere în urmă și migrația masivă a resursei umane competitive spre vest. Citându-l tot pe Thomas Friedman: „oamenii au votat cu picioarele”, plecând,

și nu oricine, ci exact cei doritori să înfrunte competiția într-o „lume plată”, în străinătate.

Pentru a pondera, parțial, diagnosticul, trebuie să menționăm și că această schimbare de paradigmă, către o interconectare globală, a afectat puternic chiar și țări mult mai dezvoltate, forțându-le să pună în aplicare planuri ambițioase de reformă. Spre exemplu, Franța este pe cale să finalizeze o reformă ambițioasă și profundă a sistemului de învățământ superior și cercetare. Guvernul italian a promovat, cu dificultate, o reformă parțială, dar importantă. Portugalia a implementat, cu remarcabilă rapiditate și eficiență, o reformă a universităților, considerată un model într-un raport oficial al OECD. Mai aproape de noi, Polonia este, de asemenea, în plină reformă a cercetării. După cum vom vedea, toate aceste reforme converg spre aceleași principii fundamentale, pe care Autoritatea Națională pentru Cercetare Științifică s-a angajat să le implementeze, încă de la începutul anului 2010.

Principalele direcții de reformare

Principiile care stau la baza actualei reforme au fost amintite în repetate rânduri, în rapoarte, pacte sau analize interne sau internaționale. Este vorba, în primul rând, de nivelarea terenului de joc pentru a deschide cu adevărat competiția pentru resurse publice: principiul *finanțarea urmează performanța*. Bugetul cercetării nu este

un buget de ajutor social, menit să mențină în viață structuri și instituții depășite de decenii. Resursele trebuie concentrate acolo unde ele pot crea rezultate, sinergii și, în ultimă instanță, masa critică necesară rezultatelor cu adevărat importante. În al doilea rând, este vorba de reducerea birocrăției și de descentralizare, pentru a elimina unele dintre principalele obstacole administrative din viața de zi cu zi a cercetătorilor. În al treilea rând, este vorba de deschiderea sistemului național, reatragera resursei umane din diaspora, stimularea colaborărilor cu echipe din străinătate, atragerea fondurilor europene. Iar în ultimul rând, dar poate cel mai important, stimularea colaborării între sistemul public de cercetare și mediul economic.

În următoarele rânduri voi explicita măsurile implementate în fiecare din aceste patru direcții. O mare parte au echivalent în alte țări, în special Franța și Polonia, și se regăsesc printre recomandările unor studii independente, precum cel comandat de Comisia Europeană (raportul INNOVA).

1. Concentrarea resurselor

În acest sens, există două direcții principale de acțiune.

Este în primul rând nevoie de o radiografie a sistemului, pentru a determina zonele cu potențial de dezvoltare la standarde internaționale. Actualmente, sistemul național de cercetare este fragmentat, între universități, institute sub tutela diferitelor ministere, cele din coordonarea ANCS, plus cele două academii, Academia

Română și Academia de Științe Agricole și Silvici. Această fărâmițare stă la originea lipsei de coerență a alocării fondurilor de cercetare. Ea este abordată prin introducerea unui instrument unic de **evaluare și clasificare instituțională**, la nivel național. Ordonanța Guvernului 57/2002, modificată, introduce procedura evaluării instituționale de către echipe formate în proporție de cel puțin 50% din experți din străinătate. Această evaluare este obligatorie pentru a primi finanțare instituțională de la bugetul de stat. În acest fel, fondurile publice vor fi folosite pentru a susține numai cele mai performante instituții, realizându-se și o reducere masivă a poverii birocratice aferente (cf. punctul 2 mai jos).

Cea de-a doua direcție de acțiune în acest sens este susținerea proiectelor majore de cercetare, în special cele organizate în jurul aderării României la CERN și în jurul celui mai mare proiect de cercetare științifică realizat vreodată în România, Extreme Light Infrastructure - Nuclear Physics (ELI-NP). Cel mai puternic laser din lume va fi construit pe platforma de la Măgurele, lângă București, din 80% fonduri europene. Acest proiect, precum și proiectele din cadrul CERN sunt oportunități pentru a crea campioni naționali sau chiar regionali, cu șansa de a dezvolta **masa critică** necesară obținerii rezultatelor de excepție.

2. Eliminarea obstacolelor create de centralizare și birocrăție

În România, în prezent, există două obstacole majore care împiedică dezvoltarea

cercetătorilor creatori de școală: în primul rând **problema resursei umane**, atrase în străinătate sau în mediul privat de salarii superioare, și apoi **problema mediului de cercetare**, de prea multe ori ostil performanței, împovărat de o birocrăție sufo-cantă și agresivă.

Numeroase modificări legislative și de procedură au fost introduse sau urmează a fi introduse pentru a reduce povara birocratică. Un prim exemplu este eliminarea atestării instituțiilor de cercetare, care era o barieră birocratică fără echivalent în UE. Dar principala acțiune în acest sens este comasarea celor trei agenții de finanțare într-una singură, UEFISCDI, care să creeze o interfață coerentă, uniformă și eficientă cu comunitatea de cercetare. Măsuri asemănătoare au fost luate în Franța și Polonia și sunt recomandate de raportul INNOVA. În viitor, formularele, raportările și decontările vor fi mai uniforme, mai simple și mai rapide, iar numărul de aprobări și atestări mai mic. Existența unei singure agenții executive de conducere a programelor de cercetare întărește, de asemenea, capacitatea ANCS de a obține informații pertinente pentru elaborarea strategiei de dezvoltare a cercetării și de a acționa mai rapid și mai coerent în **întâmpinarea** schimbărilor ce pot apărea în mediul academic, social sau economic. UEFISCDI devine principalul instrument prin care ANCS va putea implementa o **politică a cercetării de tip „demand-driven”**.

DRAGOȘ CIUPARU, PREȘEDINTE ANCS:

„Am venit la ANCS cu intenția de a realiza câteva obiective importante: concentrarea resurselor, reducerea birocrăției, deschiderea internațională și stimularea cercetării aplicative și industriale, toate acestea subsumate principiului general de finanțare a performanței, oriunde există ea. Am certitudinea că toate aceste proiecte pot fi realizate, deoarece beneficiem de sprijinul unei echipe profesioniste în cadrul ANCS, echipă cu foarte multă experiență și care are capacitatea de a implementa măsuri care să valorifice tot potențialul cercetării românești. De asemenea, am șansa să lucrez cu oameni foarte buni, riguroși, cu foarte multă energie și îi numesc aici pe consilierul meu personal, Alexandru Căbuz, și pe Răzvan Florian, consilierul pe probleme de cercetare al Ministrului Educației. Cred că împreună știm și putem să facem ceea ce este necesar pentru cercetarea românească”.



3. Deschidere internațională

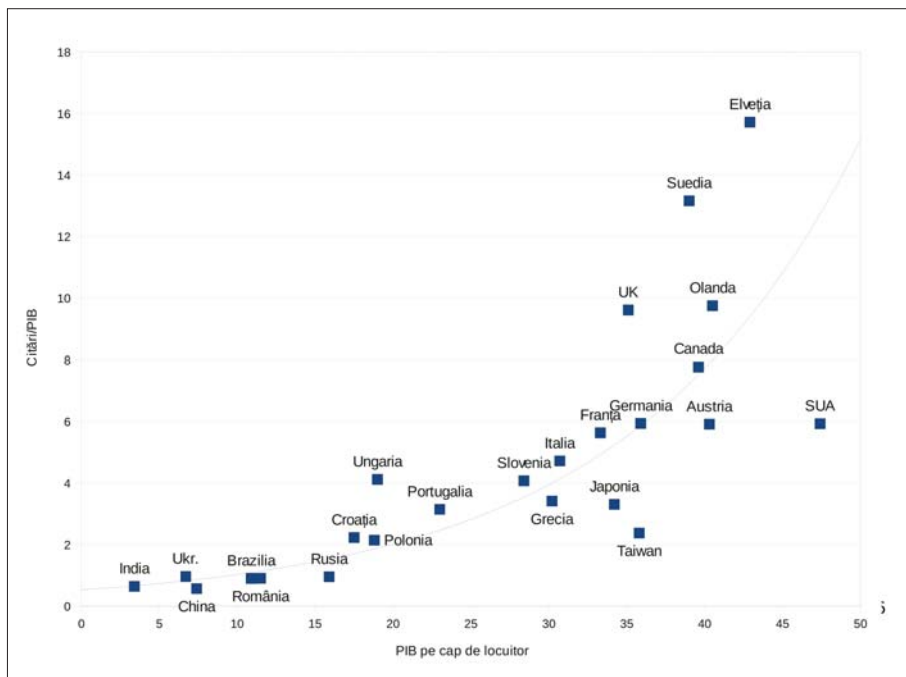
În linie cu tendința din restul Europei, buna practică în domeniul evaluării cercetării este folosirea experților străini. Puține sunt țările suficient de mari încât evaluarea internă să fie imparțială, obiectivă și liberă de conflicte de interese. 30% din evaluatorii programelor franceze de cercetare sunt străini. Polonia, de asemenea, a introdus recent evaluarea cu experți străini. Iar la noi, modificările legislative recente introduc obligativitatea folosirii a cel puțin 50% evaluatori din străinătate pentru fiecare proiect de cercetare evaluat, inclusiv proiectele de burse doctorale, precum și pentru evaluările instituționale.

Toate competițiile pentru proiecte de cercetare sunt deschise și pentru **candidații din străinătate** care doresc să lucreze în instituții românești. Astfel, un obstacol birocratic major în calea reintegrării cercetătorilor din diaspora a fost înlăturat.

Referitor la programele europene de cercetare, acestea sunt concepute pentru a stimula internaționalizarea comunităților academice ale țărilor membre. Și totuși, rata de absorbție a fondurilor europene de cercetare este foarte scăzută în România, datorită complexității acestor instrumente de finanțare și a competiției intense. Așadar, pentru a complementa competițiile europene, ANCS va susține în special **dezvoltarea puternică a programelor bilaterale** cu alte state, în special cele cu economii dezvoltate, prin instrumente mai simple și mai accesibile cercetătorilor români, pentru a stimula colaborările internaționale.

4. Colaborările între sistemul public de cercetare și mediul economic

Legea cercetării modificată (OG 57/2002) conține măsuri importante de stimulare a unui **mediu de cercetare antreprenorial**. Transferul tehnologic este facilitat prin intermediul clarificării dreptului de proprietate asupra rezultatelor cercetărilor finanțate din fonduri publice. Se



Pe axa Y apare numărul de citări raportat la Produsul Intern Brut (PIB), iar pe axa X apare PIBul pe cap de locuitor pentru un grup de 24 de țări. Datele sunt extrase din clasamentele Scimago disponibile la www.scimagojr.com și de pe CIA World Factbook disponibilă la www.cia.gov. Citările sunt contabilizate pentru perioada 1996-2009, iar datele referitoare la PIB sunt ultimele disponibile, pentru anul 2010. O analiză mai veche pe baza unor date din alte surse este, de asemenea, disponibilă în Nature, 430, 311 (2004) și conduce la aceleași concluzii.

reglementează explicit, de asemenea, posibilitatea institutelor de a crea întreprinderi inovatoare în scopul realizării transferului de tehnologie către economie.

Noul Consiliu Național pentru Dezvoltare și Inovare este înființat (HG 475/2007) cu misiunea de a concepe, implementa și monitoriza instrumente de finanțare destinate susținerii colaborărilor între universități sau institute și agenți economici sau instituții private de cercetare. Aproximativ jumătate din membrii acestuia vor fi cercetători și manageri din mediul privat high-tech.

ANCS susține, de asemenea, una dintre inițiativele legislative cele mai importante pentru atragerea cercetării industriale în România: legea brevetelor de serviciu. Acest proiect este menit să clarifice, să simplifice și să debirocratizeze relațiile dintre

angajatori și angajați, din punctul de vedere al proprietății intelectuale.

Concluzie

Statisticile internaționale arată o corelație puternică între competitivitatea științifică a unei țări și competitivitatea economică a acesteia. Dintre cele mai competitive 10 economii ale lumii¹, 6 se regăsesc, de asemenea, printre cele mai productive 10 comunități științifice (măsurat în număr de citări raportat la produsul intern brut cf. Figura 1). Ambele clasamente sunt conduse de aceleași două țări: Elveția și Suedia. Lecția este clară: într-o lume plată performanța în cercetare și performanța economică merg mână în mână, iar creativitatea este cea mai bună garanție a dezvoltării și prosperității durabile.

¹ The Global Competitiveness Index, 2010-2011.

Ingeniozitatea Infineon, răsplătită de industria germană

- În ultimii 10 ani compania a primit cele mai multe premii pentru inovație

Infineon Technologies a primit Premiul de Inovație al industriei germane pentru cea mai bună inovație tehnologică, în cadrul unei ceremonii de gală care a avut loc pe data de 19 februarie 2011 la Centrul de Congrese din Frankfurt. La categoria întreprinderilor mari, acest premiu prestigios a fost acordat tehnologiei de securitate „Integrity Guard” dezvoltată de Infineon. Este a treia oară când Infineon primește această distincție. În afara Infineon, nicio altă companie din Germania nu a câștigat premiul de mai multe ori, în ultimii 10 ani. Premiul i-a fost înmănat lui Peter Bauer, CEO al Infineon Technologies AG, de către Prof. Dr. Annette Schavan, Ministrul Federal German al Educației și Cercetării.

*„Inovația este și trebuie să fie ADN-ul nostru. Fără chip-uri nu va fi niciun progres, nu vor fi mașini electrice, rețele inteligente și nici securitate în lumea digitală. Inovația este produsul dintre ingeniozitatea ingineriei și cultura inovației. Acest premiu prestigios arată că Infineon are amândouă aceste ingrediente ale inovării. El confirmă performanța în inovare a inginerilor noștri, către care îmi îndrept cele mai calde mulțumiri”, a declarat **Peter Bauer, CEO Infineon Technologies AG***

Infineon a dezvoltat tehnologia de securitate „Integrity Guard” pentru a oferi un nivel ridicat de protecție de lungă durată pentru datele sensibile din aplicații, cum ar



Peter Bauer, CEO Infineon Technologies AG, și Dr. Helmut Gassel, Directorul Diviziei Chipcards & Security, în momentul premierii

fi cardurile de credit, documentele electronice de identificare (de exemplu pașapoarte, cărți de identitate). Chip-urile de securitate convenționale nu vor mai face față foarte curând cerințelor acestor aplicații. În timp ce aceste chip-uri stochează datele într-o formă criptată, datele sunt decriptate pentru prelucrare și astfel se expun atacurilor hackerilor. Cu „Integrity Guard”, informațiile sensibile rămân criptate în timpul transmisiei și prelucrării. Chiar dacă datele ar putea fi interceptate, semnalele criptate nu vor fi de niciun folos pentru hackeri.

În plus față de criptare completă on-chip de-a lungul întregului traseu de date (CPU, EEPROM, Flash, ROM și RAM, memoria cache și adrese), chip-urile de securitate Infineon cu „Integrity Guard” au două unități centrale de prelucrare (CPU) și un sistem sofisticat de detectare a erorilor. Cele două CPU fac o verificare încrucișată reciprocă în mod continuu și detectează dacă operațiile aritmetice au fost executate corect sau dacă a fost lansat un

atac. În cazul în care controller-ul de securitate detectează o eroare sau o tentativă de atac, se iau acțiuni protective: de exemplu, operațiunea respectivă este anulată.

Familia de produse SLE 78 care folosește tehnologia de securitate „Integrity Guard” a obținut toate certificările importante necesare pentru a fi utilizată în aplicații guvernamentale și de plăți. Biroul Federal German pentru Securitatea Informației (BSI) a certificat standardul ridicat de securitate realizat de către Infineon și i-a acordat certificatul recunoscut internațional EAL 5+. Pentru utilizarea în cardurile bancare, produsele SLE 78 au primit aprobări în conformitate cu standardul internațional EMVCo (Europay International, Mastercard, Visa) și schema germană de plăți ZKA (Zentraler Kreditausschuss).

30 de ani lider pe piața cardurilor cu circuite integrate securizate

Infineon este liderul mondial pe piața cardurilor cu circuite integrate securizate de peste treizeci de ani. Conform celui mai recent studiu al companiei de cercetare a pieței Frost & Sullivan, realizat în octombrie 2010, Infineon a deținut în 2009 o cotă de piață de 27% (1,76 miliarde USD) din piața mondială a cardurilor cu circuite integrate securizate.

Dezvoltarea „Integrity Guard” a fost sponsorizată de către Ministerul Federal German pentru Educație și Cercetare (BMBF). „Integrity Guard” a fost inventat în München, Germania. Produsele SLE 78 cu „Integrity Guard” au fost dezvoltate în cea mai mare parte în München și în Graz – Austria. Chip-urile SLE 78 sunt produse în Dresda – Germania și se planifică fabricarea lor și în Burlington, Vermont – SUA.

■ ALEXANDRU BATALI



ICPE-CA îmbunătățește performanțele materialelor polimerice

Având în vedere că materialele polimerice sunt utilizate în industria energetică și, bineînțeles, în energetica nucleară pentru fabricarea de izolații electrice, amortizoare de vibrații, membrane separatoare pentru circuitele de răcire, garnituri de etanșare pentru delimitarea zonelor cu risc de contaminare sau pentru agregatele generatoare de energie termică și electrică, ICPE-CA a abordat printre direcțiile sale prioritare de cercetare și aspecte legate de dezvoltarea și îmbunătățirea parametrilor materialelor polimerice.

În exploatarea instalațiilor în care aceste materiale sunt utilizate, problema principală este legată de securitatea și menținerea constantă a calității nominale. Cauzele principale ale degradării accelerate a materialelor polimerice, și implicit a limitării drastice a timpului de utilizare, sunt căldura, energia radiațiilor, oxigenul și, nu în ultimul rând, acțiunile directe ale solicitărilor mecanice, termice și chimice.

Luând în considerare aceste aspecte, în laboratoarele ICPE-CA, cu ajutorul experienței acumulate în decursul a cel puțin 20 de ani de activitate, s-au creat premisele dezvoltării acestor materiale prin aditivarea materialelor polimerice primare cu compuși antioxidanți, compuși cu eficiență ridicată în menținerea integrității fizice și chimice a materialului de bază.

„Soluția dezvoltată de ICPE-CA se referă la introducerea în compoziția produselor, încă din etapa de fabricație, a unor aditivi eficienți, antioxidanți specifici, care să blocheze pe un interval de timp cât mai lung procesul de îmbătrânire oxidativă. Concret, acești

compuși de stabilizare vor întârzia deprecierea materialului, ceea ce va conduce la o perioadă de garanție mai lungă, în funcție de eficiența de stabilizare“, afirmă dr. Traian Zaharescu, CS grad1, ICPE-CA.

Materiale performante pentru industria nucleară și cea alimentară

Ilustrarea acestui potențial tehnologic dezvoltat de ICPE-CA este susținută și de ultimele realizări în domeniul îmbunătățirii performanțelor funcționale ale materialelor polimerice. Astfel, printr-un proiect derulat de ICPE-CA, în cadrul Programului Național de Inovare, a fost elaborată tehnologia de fabricație a unor repere importante pentru turbinele folosite în centralele nucleare (O ring-uri, membrane de etanșare, amortizoare) pe bază de elastomeri etilen-propilenici.

În cadrul acestui proiect, printr-o colaborare cu ROSEAL S.A. Odorheiu Secuiesc, au fost omologate materiale polimerice modificate cu antioxidanți fenolici eficienți, care extind durata de viață a materialului de bază la circa 30 de ani, în condițiile centralelor nucleare (doza tehnologică și temperatura camerei) sau la 5-

10 ani în condiții de expunere maximă (temperatura mediului 500C și doze de iradiere de 0,1-0,4 kGy/h).

Această performanță poate fi extinsă și în cazul multor altor aplicații în care mediul de utilizare a produselor polimerice este agresiv, în care deprecierea calităților funcționale ale materialului are viteze de neacceptat. Prin aditivarea produsului polimeric de bază se asigură, implicit, o frecvență redusă a operațiilor de întreținere, fără a împieta siguranța în exploatare.

Un al doilea exemplu de dezvoltare de materiale de înaltă performanță realizate de ICPE-CA este obținerea de folii de polietilenă aditivată cu antioxidanți naturali (extracte din plante), cu implementare adecvată în industria ambalajelor pentru produse alimentare.

Calitatea de compatibilitate perfectă între produsul de ambalare, care conține antioxidanți naturali, și factorul uman este definită de acțiunile terapeutice ale extractelor naturale. În plus, acești antioxidanți, pe lângă proprietatea de conservare a calității ambalajelor pe durate foarte lungi și calitatea de promotori ai unei bune stări de sănătate, prezintă o activitate antioxidantă remarcabilă, chiar mai pronunțată decât antioxidanții comerciali de sinteză analogi, după aplicarea operației de sterilizare cu radiații ionizante (radiații gama sau electroni accelerați).

Acest „tratament” propus de ICPE-CA se aplică deja cu succes în marile unități economice de profil din țările puternic industrializate sau emergente.

■ BIROUL DE PRESĂ ICPE-CA





Să dăm un plus de valoare timpului, mediului care ne înconjoară și mobilității oamenilor

În spiritul respectului pentru comunitate și mediu, orașul Craiova derulează un proiect amplu de cercetare aplicată cu caracter demonstrativ, finanțat prin Programul Cadru 7 al UE - proiectul **MODERN - Mobilitate, Dezvoltare și Reducerea Consumului de Energie**.

Proiectul are 21 de parteneri și se aplică în 4 orașe europene: Craiova-România, Brescia-Italia, Coimbra-Portugalia și Vitoria-Gasteiz-Spania, Craiova fiind orașul coordonator al întregului proiect (detalii: http://www.civitas-initiative.org/city_map.phtml?lan=en).

Misiunea proiectului MODERN este aceea de a crește calitatea vieții și a mediului în orașe, prin implementarea unui pachet de măsuri integrate, care să conducă la reducerea consumului de energie, la reducerea poluării rezultate din transport și la creșterea gradului de mobilitate urbană.

Proiectul este implementat în Craiova printr-un parteneriat între Primăria municipiului ca element decizional, IPA CIFATT Craiova executant cercetare-proiectare și RAT Craiova ca applicant.

Dezvoltarea locală a orașului Craiova, care s-a accelerat în ultimii ani, se bazează pe numeroase politici locale integrate, deschidere și receptivitate față de eforturile Comisiei Europene de a găsi soluții pentru un echilibru între cerințele de mediu și nevoia acută de mobilitate, fie că este vorba de mobilitatea pietonilor sau mobilitate pe „patru roți”.

Proiectul se derulează pe o durată de 4 ani și ne aflăm acum în cel de-al treilea an de implementare, la începutul etapei de demonstrare pentru cele mai multe dintre măsurile de intervenție. Proiectul acoperă o arie largă de aspecte ale transportului public urban pentru a demonstra că se poate acționa în diferite moduri pentru a crea echilibru și armonie între furnizorii de servicii de transport, utilizatori, membri ai



comunității și mediu. Noutățile tehnologice pe care le aduce proiectul MODERN pentru orașul Craiova sunt:

- 1. Introducerea combustibililor alternativi:** s-a înlocuit motorina cu amestec 20% biodiesel pentru 10 autobuze din Craiova.
- 2. Tranziția spre autobuze cu nivel redus de poluare:** se vor analiza diferite surse de finanțare pentru achiziția de autobuze ecologice care au consum redus de combustibil, nivel redus de poluare și care oferă călătorilor condiții optime de transport. S-au achiziționat deja 17 autobuze și anul acesta se vor cumpăra alte 20 de autobuze noi.
- 3. Sistem de reducere a consumului de energie la tramvaie și acordare de prioritate acestora în intersecții:** s-au modernizat 9 tramvaie, prin dotarea acestora cu chopper-e și calculatoare de bord, echipamente care vor contribui la reducerea cu cca. 40% a consumului de energie electrică. Soluția tehnică pentru choppere aparține colectivului de tehnicieni din Craiova și este brevetată. Echipamentele pentru acordarea priorității sunt incluse în calculatorul de bord.
- 4. Sistem integrat de taxare:** sistemul se aplică pe 80 de autobuze și 27 de tramvaie și va fi definitivat în cursul acestui an. Vor fi instalate câte 2 verificatoare și un computer de bord în fiecare mijloc de transport, precum și 30 de automate pentru eliberarea tichetelor/cardurilor de

călătorie în stații, toate fiind conectate la centrul de management care va primi și analiza în timp real datele de pe trasee.

- 5. Program de securitate pentru transportul public în Craiova:** pentru combaterea unui comportament necinstit, antisocial și a fenomenului de vandalizare s-au instalat camere de supraveghere în 10 stații, 10 autobuze și 5 tramvaie. Acestea vor transmite imagini la centrul de management pentru intervenția rapidă și izolarea acelor călători care generează probleme.
- 6. Servicii flexibile pentru zonele industriale ale Craiovei:** dezvoltarea unui serviciu de tip car-pooling (împărțirea unei mașini proprii cu mai mulți colegi pentru transportul la serviciu) și amenajarea unei parcuri dedicate acestui serviciu.
- 7. Sisteme de management al vehiculelor:** prin proiectul MODERN s-au echipat 80 de autobuze și 27 de tramvaie cu sisteme GPS și 20 de stații au fost dotate cu panouri electronice pentru afișarea în timp real a timpului până la sosirea în stație a următorului autobuz. Întregul sistem este controlat prin centrul de management pentru transport public.

Informații suplimentare:
www.modern.ipacv.ro

ECHIPA PROIECTULUI MODERN - CRAIOVA

- **Gabriel Vlăduț** - SC IPA CIFATT Craiova: Coordonator Proiect MODERN; office@ipacv.ro; Tel 0251-412 775; 0722 715 604
- **Dorel Popa** - RAT Craiova: Responsabil local implementare; ppdoru@yahoo.com
- **Virginia Matei** - SC IPA CIFATT Craiova: Responsabil local diseminare; virginia.matei@ipacv.ro
- **Ana-Maria Mogoșan** - SCIPA CIFATT Craiova: Responsabil local evaluare; ana.mogosan@ipacv.ro



MANAGED SERVICES ÎN ROMÂNIA

La o primă analiză, piața locală de managed services nu este bine conturată în cadrul ofertei mai largi de servicii IT, chiar dacă mulți dintre furnizori au o vechime relevantă. Suprapunerile peste outsourcing sunt numeroase, alimentate atât de confuziile dintre cele două concepte, cât și de existența unor portofolii care le conțin pe ambele, în oferta comercială a numeroși furnizori.

nagementul riscului și al schimbării și de la microîntreprinderi, până la multinaționale din industria financiară sau telecomunicații. Un alt aspect important al pieței locale este prezența unui număr mare de centre globale de servicii ale unor companii multinaționale precum: IBM, HP, Microsoft, Ericsson, Nokia etc. Chiar dacă cele mai multe dintre acestea deservește alte piețe, există și excepții. Spre exemplu, 20% din activitatea IBM Global Delivery Center de la București este orientată către companii din piața românească. Prezentăm, în cele ce urmează, profilul unor jucători pe această piață, fără a afirma însă că aceștia sunt cei mai importanți sau cei mai competitivi. Am încercat să surprindem companii cu profiluri diferite, active pe diverse segmente și nișe de piață.

ROMTELECOM

Orientarea Romtelecom către oferirea de servicii de tip managed a început odată cu transformarea companiei dintr-un operator tradițional și exclusiv de voce într-un furnizor de servicii integrate de telecomunicații și IT. Din 2005, compania are în oferta comercială și managed services de tipul: Managed VPN (rețea privată), IPFix și MetroNET (acces Internet). De asemenea, Romtelecom oferă și serviciile Managed LAN și Managed Desktop. Toate serviciile includ suport on-site ca parte a pachetului de bază. Având o prezență bine distribuită național și o echipă extinsă, Romtelecom garantează prin SLA repunerea în funcțiune a serviciului, inclusiv înlocuirea echipamentelor care pot suferi defecțiuni în maxim 3 ore oriunde în România. Serviciile Managed LAN și Managed Desktop includ pachete de intervenții remote și, la cerere, intervenții on-site realizate de echipele de suport tehnic sau IT. Tradițional, serviciile Romtelecom erau adresate companiilor medii și mari însă oferta a fost extinsă și către companii mici, atât din punct de vedere al caracteristicilor tehnice, cât și al bugetului alocat pentru telecomunicații. Echipa din spatele acestei linii de business a Romtelecom a suferit modificări în funcție de nevoile clienților și de creșterea constantă a numărului acestora din ultimii ani. Managed VPN, Metronet și IPFix sunt singurele servicii din România certificate Cisco Master Managed Services, cea mai înaltă certificare Cisco pentru servicii Managed.

Din punct de vedere al diversității serviciilor și al target-ului, furnizorii activi în România acoperă întreg spectrul pieței: de la helpdesk și suport pentru aplicații ca SAP sau Oracle, până la ma-

ENDAVA

Divizia de Managed Services a companiei Endava are peste 10 ani de activitate și o echipă de peste 120 de oameni. Centrul de la Cluj a fost deschis în 2007 și are 50 de persoane: 30 de analiști service desk și 20 de ingineri de suport implicați în proiecte de 2nd și 3rd line support. Serviciile oferite includ: IT Service Desk - 1st line support (analiștii service desk preiau solicitările utilizatorilor aplicațiilor și lucrează direct cu sistemele clienților. IT Service Desk poate fi serviciu separat sau parte a unui proiect cu mai multe tipuri de servicii) Suport tehnic 2nd line - (servicii desktop suport pentru utilizatori, suport aplicații OS și software de bază, printing) suport tehnic 3rd line (server suport și management, networking suport: datacentre; routere; switch-uri; firewall management, administrare baze de date SQL și Oracle). De asemenea, compania oferă: Website suport - servicii webmastering și suport sisteme de content management, Soluții Cloud - servicii complete cloud incluzând application server hosting și management; storage management și suport aplicații - servicii specializate pentru dezvoltarea de aplicații. Endava este o companie orientată preponderent către servicii, prestand și dezvoltare și testare software. Majoritatea proiectelor derulate sunt internaționale, însă există și clienți în România, din sectorul financiar-bancar, pentru care sunt prestate servicii de Enterprise Application Management. Compania are ca obiectiv extinderea portofoliului de clienți din toate verticalele de business, în principal prin furnizarea de servicii de IT Services Desk. Echipa de Service Desk din România are competențe avansate de limbi străine - 12 limbi străine - cu focus pe engleză, spaniolă, franceză, germană etc. În echipele de 2nd line și 3rd line. Endava are specialiști pentru Microsoft & Linux servers, network management, application suport, Microsoft SQL server, consultanți pentru SharePoint, consultanți pentru business intelligence, CRM și ERP. Certificările includ Microsoft, Cisco, Linux, VMware, certificări în standardul de securitate PCI DSS. De asemenea, în echipa de la Cluj sunt 3 specialiști certificați ITIL v3.

Endava - we make IT work for business

Monitoring • IT Service Desk • Application & Infrastructure Mana

NEWTECH CONSULTING

New Tech Consulting a lansat linia de business Managed Services încă din 2009, această linie fiind o dimensiune importantă a strategiei de afaceri a companiei. În categoria Managed Services, New Tech Consulting se focalizează pe două axe importante: pe de o parte, categoria de Managed IT Operations, pe de alta, categoria de Managed Security. În cazul Managed IT Operations, există de trei categorii principale de servicii: Managed Desktop, Managed Network și Managed Server – pe care New Tech Consulting le poate administra integral sau co-administra, împreună cu echipa tehnică a organizației-client. În cazul celei de-a doua cate-

gorii, Managed Security, ne concentrăm pe administrarea diferitelor tehnologii de securitate IT: Firewall (Unified Threat Management), Intrusion Prevention, Email Security (Anti-Virus/Anti-Spam/Anti-Phishing), Anti-malware (Anti-Virus/Anti-Spyware etc.), System Log Monitoring and Correlation etc.

În esență, pentru linia de business Managed Services, segmentul de clienți targetat sunt companiile SMB. În particular, Managed IT Security este marketat și targetat către o varietate mai largă de tipologii-client, în special companii mari, multinaționale, care activează în sectorul financiar-bancar. New Tech Consulting și-a construit divizia de Managed Services pe competențele și experiența unei echipe tehnice extrem de puternice. Politica organizației este de a-și certifica oamenii la cel mai înalt nivel în tehnologiile și soluțiile Microsoft, Linux, OS X, BSD. Inginerii New Tech Consulting posedă certificări prestigioase, cum ar fi Mi-

crosoft Certified System Engineer:Security pentru Windows 2000 și 2003, Microsoft Certified IT Professional: Enterprise Administrator pentru Windows 2008, Microsoft Certified Databasa Administrator, Microsoft Certified Trainer, CompTIA Linux+, LPI. În afara certificărilor vendor-dependent, specialiștii New Tech Consulting mai dețin certificări ale unor instituții independente, cum ar fi (ISC)2 – CISSP, ISACA – CISM sau PMI – PMP.



IT ASSIST

Compania IT Assist a fost înființată în 2006 și are, în prezent, un portofoliu de peste 100 de clienți, printre care companii multinaționale precum Xerox, Redbull, L'Oreal. Portofoliul managed services include serviciile de helpdesk, on-call/on-site support, management infrastructură incluzând virtualizare servere, automatic backup on premise și în the cloud, hosting site-uri și email, Saas etc. În prezent, IT Assist are un număr de 25 de angajați și un număr foarte larg de colaboratori cu care adresează clienții cu sedii în toate orașele din țară, clienți în special din clasa small and medium business, dar nu numai. Este organizată pe un model de 3 nivele de suport ce asigură o eficiență operațională sporită și calitate excelentă a serviciilor.

SOLV IT

Oferta de servicii a SolvIT Networks s-a definit încă din 2005, când compania a devenit partener regional CA, furnizor de soluții complete pentru managementul infrastructurii, al proceselor și al aplicațiilor critice. SolvIT oferă companiilor un portofoliu variat de soluții, ce acoperă o gamă extinsă de cerințe tehnologice: implementare bune practici securitate IT, management infrastructură IT, mentenanță aplicații. Mentenanța și suportul tehnic sunt oferite 24x365. În mod curent, compania are în portofoliu peste 50 de clienți din sectoare precum: Finanțe-bănci, Telecom, Asigurări, Industrie (aluminiiu, petrol și gaze, automobile, farmaceutice), guvern și administrație publică. De asemenea, SolvIT are o prezență activă în întreaga regiune având filiale în Grecia, Bulgaria și Serbia. Echipa are cel mai mare număr de tehnicieni certificați pe tehnologii CA din regiune.

STAR STORAGE

Star Storage a inclus în portofoliu "Managed Services" încă din 2004, cu oferte pentru companiile de dimensiuni medii și mari din domenii variate de activitate (financiar-bancar, utilități, telco), dar și administrație publică și sector guvernamental. Pe baza unei echipe de peste 100 de specialiști certificați în consultanță, dezvoltare, implementare și suport - una dintre cele mai mari echipe din România - și a tehnologiilor de la parteneri precum Adobe, Cisco, EMC, HDS, IBM, Microsoft, Oracle, Riverbed, VMware, Star Storage și-a dezvoltat gama de servicii pe următoarele direcții: Managed Infrastructure Services, Managed Security Services, Managed Archiving Services, Managed Business Applications, Managed Printing Services. Compania deține certificarea ISO 20000-1:2005 pentru implementarea și menținerea unui sistem de management al serviciilor în domeniul tehnologiei informației, certificarea ISO 9001:2008 pentru stabilirea și implementarea corespunzătoare a Sistemului de Management al Calității și certificatul pentru implementarea și aplicarea corespunzătoare a Sistemului de Management al Securității Informației conform standardului ISO/IEC 27001:2005.

BITSOLUTIONS

Serviciile tip managed services oferite de Bit Solutions au fost inițial incluse în oferta mai largă de outsourcing IT, lansată în anul 2007. Serviciile oferite acoperă: managementul resurselor IT, securitate, strategie și consultanță IT, service și mentenanță. De asemenea, compania oferă consultanță pentru achiziționarea de hardware, software și consumabile. Target-ul BitSolutions îl reprezintă companii care au între 5 și 500 PC-uri cu sediul în București sau pe o rază de 30 km în jurul Bucureștiului. Aceste servicii sunt furnizate cu o echipă de 18 angajați.

Concluzie

Imposibil de evaluat în acest moment, piața locală de managed services este în continuă creștere. Gama de servicii a principalilor furnizori se extinde permanent, iar din discuțiile avute cu managerii unora dintre companiile menționate în articol am surprins interesul pentru dezvoltarea competențelor oamenilor. Aceasta arată că piața se îndreaptă într-o direcție bună și, prin creșterea naturală a calității serviciilor (acumulare de experiență și expertiză), dezvoltarea va fi una accelerată.



ERICSSON

La nivel mondial, Ericsson a câștigat primul contract de servicii de administrare de servicii în anul 2000, iar doi ani mai târziu a devenit primul furnizor de tehnologie care oferă servicii complete de administrare a operațiunilor zilnice pentru rețele 3G. Centrul din România a fost deschis în 2007 cu servicii pentru piața globală, iar în 2009 a fost semnat contractul cu Romtelecom pentru servicii de administrare a rețelei. Serviciile oferite de către Ericsson sunt formate din șase segmente: operare, mentenanță în teren, disponibilitate operațională, soluții comune de rețea, servicii de administrare a rețelei pentru companii mari și servicii de administrare a rețelei pentru companii de televiziune. Ericsson are o structură globală de livrare de servicii de administrare a rețelei bine definită, având astfel posibilitatea să răspundă cerințelor operatorilor din toată lumea prin 4 centre de servicii globale din România, India, China și Mexic. Cu peste 800 de specialiști, Centrul de Servicii Globale din București pune la dispo-

ziția operatorilor din toată lumea, dar în special celor din Europa, o gamă largă de servicii, cum ar fi servicii de consultanță și integrare, administrare a operațiunilor pentru rețele de telecomunicații și servicii de suport. Principalele competențe ale acestuia sunt dezvoltarea de aplicații software, serviciile de Front Office și Back Office pentru rețele, precum și un sistem foarte bine pus la punct de asistență operațională, alături de administrarea tehnologiilor multivendor implementate la clienții companiei. De la deschiderea sa în 2007, Centrul Global din România a continuat să se extindă și să dezvolte noi competențe cerute de piață. În ultima perioadă, pe măsură ce operatorii cer suport și servicii operaționale atât pentru infrastructurile lor 4G/LTE, cât și pentru cele IT, Ericsson investește în dezvoltarea de competențe specifice pentru aceste două domenii. Centrul Global din România are deja peste 50 de experți de servicii LTE specializați în a susține și a opera de la distanță rețelele clienților internaționali.

Nokia Care, succesul promisiunii îndeplinite față de utilizatorul Nokia



Ne apropiem cu pași repezi de împlinirea unui an de când utilizatorul Nokia beneficiază de pachetul de servicii complete în cadrul Nokia Care, centru situat pe Str. Grigore Alexandrescu nr. 59, sector 1, București.

Peste 6.000 de utilizatori de pe piața din România și nu numai, au optat pentru serviciile variate și produsele Nokia originale oferite.

Din prisma serviciilor de service oferite în garanție și post garanție și suportul pentru aplicațiile Nokia, am constatat că utilizatorul Nokia este într-o continuă dezvoltare și este interesat de folosirea și experimentarea noilor inovații din domeniul telecom.

Topul serviciilor cele mai solicitate

Mare parte a clienților noștri sunt în prezent ghidați în activitatea zilnică și în vacanțe prin folosirea Ovi Maps, în urma vizitei din centrul nostru și a suportului primit cu privire la modul de utilizare.

Pentru serviciile și aplicațiile Nokia, cele mai multe solicitări sunt legate de:

- Magazinul Ovi - cum își creează cont, cum realizează tranzacția de achiziție a diverselor aplicații
- Hărți Ovi - instalare hărți, mod de utilizare, cum își pot face update sau adăuga alte hărți.
- E-mail, messenger - setarea conturilor (mail for exchange, yahoo, Gmail, etc.), funcționalitate, administrare din perspectiva clientului.

Campanie de cosmetizare prelungită

Din punct de vedere service, solicitările sunt, de asemenea, diverse, pe cele două mari arii: hardware și software.

Necesitatea de a utiliza un telefon Nokia, în cele mai optime condiții, a fost susținută de campania promoțională de cosmetizare, desfășurată în perioada 15 decembrie 2010 - 15 martie 2011. S-a constatat că utilizatorul român se atașează de telefonul pe care îl deține și, dacă are oportunitatea, investește pentru a-și asigura cele mai bune condiții de folosire.

Vestea bună este că promoția s-a prelungit până pe 15 iunie 2011. Reamintim că, prin această promoție, utilizatorii Nokia, pot să își cosmetizeze telefoanele la prețuri avantajoase. Pentru a beneficia de această promoție, clientul trebuie să se prezinte la centrul Nokia Care. I se preia telefonul, iar reparațiile se efectuează pe loc. Durata medie a unei astfel de reparații este de aproximativ 15-20 minute sau chiar mai repede, în funcție de complexitatea acestuia.

Principalele elemente cosmetizate

Costul unei astfel de reparații depinde de elementele de carcasă schimbate. La manopera de montaj, clienții vor beneficia de o reducere de 20% față de prețul de listă afișat în cadrul magazinului.

În general, elementele de carcasă ale unui telefon care sunt expuse gradului mare de uzură, din cauza utilizării, sunt: carcasa față, tastatura, carcasa spate, capacul de baterie, precum și butoanele laterale (în funcție de model).

Elementele de carcasă, piesele care se vor utiliza sunt originale, direct de la producător, și sunt disponibile în limita stocului, cu mențiunea că se vor putea comanda pe toată durata promoției, la solicitarea și cu acceptul clientului. Din experiență, se estimează recepționarea comenzii în scurt timp. Astfel, clientului i se soluționează cererea de cosmetizare în termen de 5-7 zile de la data în care s-a prezentat la centrul Nokia Care.

Situațiile în care clientul va aștepta pentru recepționarea elementelor de carcase necesare vor fi excepționale și estimăm că acestea vor fi pentru variante preferențiale de culoare dorite de o parte dintre utilizatori.

De asemenea, menționăm că se vor putea onora doar cererile pentru care producătorul încă oferă posibilitatea de a comanda componentele necesare carcasării. Există posibilitatea ca, pentru anumite modele de telefoane, care au fost lansate cu mult timp în urmă, să fie indisponibile pentru a fi comandate.

Mai mult de un sfert din clienții noștri a beneficiat de această campanie. Mai mult, fiecare interacțiune a reprezentat o reală oportunitate de a promova accesoriile originale Nokia, ceea ce a determinat creșterea semnificativă a situațiilor în care clientul a optat și pentru un accesoriu, pentru a-și proteja, de exemplu, noua carcasă.

Dorim și credem că ne respectăm la standarde europene promisiunile făcute către utilizatorii terminalelor produse de către Nokia.

■ VALERIA TENESCU,
MANAGER NOKIA CARE

De ce câștigă teren externalizarea serviciilor de Call Center

În intervalul 2009-2010, în plină criză economică, piața locală a furnizorilor de servicii de Call Center a continuat să crească. Este adevărat, nu la fel de exploziv ca până în 2008, dar a crescut. O evoluție care demonstrează clar că externalizarea acestui tip de servicii reprezintă o opțiune viabilă și pentru companiile românești.

Piața locală a serviciilor de Call Center reușește să se mențină pe un trend ascendent și după al doilea an de criză economică pe care îl traversează România. Conform cifrelor vehiculate în piață, creșterea înregistrată generic în 2009-2010 s-ar situa undeva în jur de 15%, la jumătate față de cât se înregistra în „perioada de glorie“, de până în 2008.

Dacă până în urmă cu doi ani explicația furnizată de specialiști pentru creșterea explozivă a cererii de servicii de Call Center făcea referire, preponderent, la costul scăzut al „mâinii de lucru“ locale și la abilitățile lingvistice superioare ale românilor – argumente extrem de atractive pentru clienții externi –, la momentul actual situația s-a schimbat sensibil. Creșterea nu mai este susținută exclusiv doar de cererea externă, clienții interni căpătând o pondere din ce în ce mai importantă în portofoliile furnizorilor locali de servicii de Call Center.

Posibile explicații

Externalizarea serviciilor, în ansamblu, a început să fie altfel percepută la nivelul pieței locale, schimbarea de atitudine devenind vizibilă treptat. Avantajele intrinseci ale outsourcing-ului de

servicii (IT, de HR, de Call Center, de facturare, de management al documentelor etc.) încep să capete relevanță pentru din ce în ce mai multe companii, și nu doar pentru multi-naționale.

Practic, criza economică a avut un dublu-efect. Pe de o parte, a obligat companiile să conștientizeze faptul că nu toate procesele sunt core-business și că dezvoltarea competențelor in-house poate fi mai costisitoare, uneori, decât externalizarea lor către un prestator extern, care poate asigura, contra unui cost, nivelul de calitate dorit. Pe de altă parte, furnizorii de servicii și-au adaptat oferta la cerințele pieței, nu numai din punct de vedere al costurilor, ci și al flexibilizării și diversificării ofertei.

Evoluția ascendentă înregistrată de piața serviciilor de Call Center beneficiază de această schimbare de atitudine vizavi de externalizare, efectul fiind amplificat de fenomenul conștientizării importanței clientului. Practic, criza economică a reușit să producă o schimbare semnificativă în strategiile multor companii, obligate să adopte rapid, măcar parțial, o abordare centrată pe client, renunțând la focalizarea exclusivă pe produs și/sau serviciu. O schimbare benefică, din punct de vedere al clientului final, chiar dacă este realizată sub presiunea unui stimul extern, și nu ca o evoluție internă firească. Concret, scăderea drastică a numărului de clienți și a volumului de vânzări au obligat companiile să găsească rapid soluții de fidelizare/loializare a clienților existenți și de câștigare a altora noi, concomitent cu reducerea riscului de „dezertare“ la concurență. Un demers delicat și în condiții economice normale, prin urmare cu atât mai dificil la momentul actual, când bugetele de investiții, drastic reduse în 2009-2010, sunt gestionate cu atenție maximă.

Acest cumul de condiții face ca opțiunea pentru externalizarea serviciilor de Call Center să capete o relevanță deosebită.

Argumente pro-externalizare

Apelarea la serviciile unui furnizor dedicat de servicii de Call Center reprezintă o opțiune reală, pentru companiile care nu dețin nicio competență reală în gestionarea comunicării cu clientul final (altfel decât la nivelul departamentelor de Vânzări și/sau Service). Iar astfel de cazuri sunt încă numeroase în România, chiar dacă majoritatea companiilor și-au revenit din euforia anilor de evoluții explozive, în care vânzările creșteau de la sine. Sub șocul crizei, primele măsuri vizibile de-a lungul lui 2009 s-au rezumat la identificarea centrelor de cost, respectiv, la reducerea cheltuielilor pe cât posibil. Politică menținută cu strictețe și în 2010 și, probabil, și anul acesta. În atari condiții, blocarea de fonduri și alocarea de resurse umane pentru un proiect nou de tipul Call Center este un scenariu nerealist chiar și în 2011.

În astfel de cazuri, argumentele pro-externalizare au clar câștig de cauză. În primul rând pentru că apelarea la externalizare reduce considerabil volumul investiției inițiale. Care nu este unul neglijabil în cazul unui proiect de Call Center in-house. Pentru care trebuie luate în calcul atât investițiile în tehnologia necesară, cât și costurile cu resursa umană. Dacă la „dotarea tehnică“ nu se poate face rabat, în ceea ce privește costurile de salarizare persistă încă ideea eronată a mâinii de lucru ieftine din Call Center, în general, bazată pe ideea că se poate lucra cu studenți sau, cel mai frecvent, cu personalul companiei. Se pierde însă din vedere un aspect esențial

Servicii Call Center pentru Companiile IT&C

Help Desk
Preluare Comenzi
Telemarketing
Calificare baze de date
Survey

Optimizarea costurilor de comunicatii prin rutarea apelului
catre iesirea cu cel mai mic tarif

Disponibilitate permanenta datorata arhitecturii redundante
SLA (service level agreement)

CRM - istoric client

Alege sa ai grija de clientii tai

www.valoris.ro
STILUL TAU DE BUSINESS



și anume că resursa umană calificată este unul dintre principalele capitaluri ale unui Call Center. Procesul de calificare, care este un proces continuu în Call Center-ele „consacrate”, implică la rândul lui costuri și necesită personal specializat, cu un nivel superior de competențe. De unde rezultă alte costuri. Chiar dacă se alocă personal din cadrul companiei pentru operațiunile din Call Center (o decizie care se poate justifica din perspectiva argumentelor că angajații companiei sunt mai motivați și au o cunoaștere mai bună a business-ului decât un agent dintr-un Call Center) și acesta trebuie pregătit, specializat, pentru ca activitatea desfășurată de acesta să fie cu adevărat eficientă. Din această perspectivă, apelarea la un furnizor de servicii de Call Center cu experiență reprezintă un avantaj real, clientul beneficiind de competențele și know-how-ul unui furnizor specializat strict în acest domeniu.

Un alt element care „atârână greu” în pledoaria pro-externalizare este cel al predictibilității. În actualul context, a

putea atribui atributul predictibilității evoluției anumitor elemente-cheie din procesul de business a devenit un deziderat universal. Concret, a putea avea predictibilitate asupra costurilor în activitatea de Call Center (luând în calcul și creșterile sau scăderile sezoniere) reprezintă un avantaj incontestabil într-un climat economic dificil.

Calitatea serviciilor reprezintă un alt argument important în favoarea outsourcing-ului de servicii de Call Center. Faptul că, prin intermediul contractului încheiat și a SLA-urilor agreeate (Service Level Agreement) cu furnizorul, compania are garanția unui anumit nivel de calitate este un câștig real, care cu greu poate fi realizat in-house. Excepțiile de la acest caz provin, îndeobște, din zona multi-naționalelor care operează volume de sute de mii de clienți (genul operatorilor telecom), care au competențe avansate și o experiență îndelungată. Pentru o companie care nu are, însă, nici competențe, nici experiență și care alege varianta dezvoltării in-house, calitatea serviciilor de Call Center poate

reprezenta o problemă reală. Pentru că nu deține instrumentele și metodologiile necesare monitorizării calității interacțiunii cu clientul și pentru că nu are mijloacele efective de a eficientiza această interacțiune, fiind limitată de lipsa de experiență a propriilor angajați transformați peste noapte în personal de Call Center. Operarea după scenarii ad-hoc, ajustarea pe criterii empirice sunt soluții riscante, în condițiile în care clienții finali au devenit din ce în ce mai pretențioși și mai „sensibili” la interacțiunea cu companiile. Prin apelarea la furnizorii de servicii de Call Center se elimină o bună parte din aceste riscuri. Ba, în plus, pe baza know-how-ului pe care aceștia îl dețin, se pot stabili strategii coerente de interacțiune cu clientul, pe baza nivelului de criticitate al serviciilor care trebuie oferite clienților.

Sunt doar câteva argumente dintr-o listă mult mai amplă, confirmată de creșterea pieței locale de servicii de Call Center.

■ RADU GHITULESCU

PRIMĂRIA TÎRGU-MUREȘ, PE DRUMUL CĂTRE LUMEA GEOSPAȚIALĂ

După Consiliul Județean Mureș, care a dezvoltat o soluție geospațială de gestiune a teritoriului județului Mureș, anul acesta Primăria municipiului Tîrgu-Mureș a hotărât să intre în lumea geospațială alături de Intergraph Computer Services, alegând să implementeze soluția de urbanism Urban Planner Pro, din cadrul suitei Ingeea.

Proiectul denumit „Eficientizarea duratei livrării serviciilor publice prin soluții geospațiale pentru urbanism – Municipiul Tîrgu-Mureș” a fost posibil datorită câștigării contractului de finanțare cu fonduri nerambursabile pentru proiecte ce privesc eficientizarea serviciilor publice electronice și a interacțiunii cu cetățenii.

Acest proiect face parte din strategia Digital Mureș, prin care municipiul Tîrgu-Mureș își propune să devină un punct vizibil pe harta IT&C-ului mondial.

„Implementarea Strategiei Digital Mureș presupune pentru finanțare un important parteneriat public-privat. Fondurile nerambursabile europene nu sunt suficiente pentru ceea ce dorim să construim aici, în consecință ne concentrăm pe atragerea unui număr sporit de fonduri și finanțări pentru a nu irosi nici un cent din ceea ce am putea utiliza fără să cheltuim bani publici”, a declarat **primarul municipiului Tîrgu-Mureș, Dorin Florea.**



Consiliul Județean Mureș – un prim pas către GIS

Un prim pas a fost făcut de Consiliul Județean Mureș, care a implementat o soluție geospațială de gestiune teritorială a județului Mureș. Sistemul a reorganizat managementul căilor de transport rutier și a activităților asociate acestora, a datelor de urbanism și amenajarea teritoriului.

Creat unitar, sistemul permite integrarea activităților curente și rezolvă cerințele Direcției tehnice drumuri, poduri județene și investiții. Datorită flexibilității soluției, sunt posibile extensii pe măsura dezvoltării cerințelor utilizatorilor, fie din

departamentul tehnic de administrare a drumurilor și podurilor, fie din alte departamente ale Consiliului Județean.

De ce o soluție de urbanism?

Soluțiile geospațiale integrate în domeniul gestiunii documentațiilor de urbanism reprezintă cea mai evoluată formă de management a tuturor informațiilor de a căror corelare și corectitudine depind deciziile de dezvoltare la nivel local, județean sau național. O astfel de soluție, odată implementată la nivelul fiecărei primării sau consiliu județean din țară, va permite administrarea unitară a datelor provenite din activitățile curente ale tu-

turor compartimentelor care furnizează materialul de analiză pentru deciziile de urbanism. Sistemul va oferi nu numai analiza corelată a tuturor informațiilor actualizate din baza de date, ci și obținerea automată și mult mai rapidă a unor rezultate imposibil de obținut prin metodele manuale, pe suport de hârtie. Desigur, pentru ca toate acestea să fie posibile, vorbim de o soluție geospațială integrată în adevăratul sens al cuvântului. Mai precis, datele și procesele care se desfășoară în sistemul GIS integrat să constituie parte integrantă a datelor și proceselor din instituția respectivă. Numai așa va fi posibil ca datele specifice cu care lucrează departamentele de urbanism să fie corelate instantaneu, atât cu celelalte informații gestionate de departamente diferite, cât și cu toți operatorii de rețele implicați în eliberarea unei autorizații sau certificat de urbanism.

Cuvântul cheie: integrare

Obiectivul general al noului proiect câștigat de municipalitate îl constituie eficientizarea serviciilor publice furnizate de către Primăria Tîrgu-Mureș și promovarea interacțiunii dintre instituție, cetățeni, servicii publice deconcentrate, administrație publică locală și mediul de afaceri, prin intermediul soluțiilor IT&C.

Proiectul va permite implementarea mai multor module și aplicații, printre care: un modul de urbanism care gestionează documentațiile de urbanism, inclusiv certificate de urbanism, autorizații de construire; un sistem interactiv grafic pentru management în administrație; un registru agricol destinat gestionării unitare și complexe a terenurilor pe categorii de folosință și a inventarului fiecărei gospodării agricole; gestionarea derulării proiectelor care au ca scop realizarea obiectivelor investițiilor, respectiv a achizițiilor aferente acestora, dar și un sistem pentru evidența achizițiilor publice și gestiunea documentelor contabile. Totodată, se va crea un sistem integrat de gestionare și colectare a taxelor și impozitelor locale, precum și un modul propriu de plată a taxelor și impozitelor locale prin card bancar.

„Proiectul câștigat reprezintă un prim subsistem din ceea ce va rezulta în final un sistem informatic complex cu zeci de subsisteme dezvoltate”, a declarat **coordonatorul strategiei Digital Mureș, Dana Miheș**.

Soluția de urbanism se află încă în faza de implementare, deoarece trebuie finalizată implementarea aplicației de Document Management pentru ca cele două soluții să fie integrate. Pentru început, municipalitatea își propune reducerea duratei de răspuns la solicitări în domeniul urbanism de la 30 de zile în prezent, la 10 zile în viitor.

În Oradea, Sibiu și Brașov spre exemplu, în urma informatizării tuturor activităților instituției, departamentele de urbanism solicită deja documentațiile în format digital pe o structură impusă, comunicată la momentul contractării lucrării.

„Primăria municipiului Tîrgu-Mureș are, spre deosebire de Primăria municipiului Oradea, Primăria municipiului Sibiu, Primăria municipiului Brașov o hotărâre de Consiliu Local, HCL 125/2009, care solicită predarea documentațiilor de urbanism în format digital pe o structură standard. Se dorește ca acest HCL să intre în vigoare după aprobarea PUG. Nici o altă primărie nu are un document similar în acest domeniu”, menționează **Mircea Voinea, Consultant GIS, Intergraph Computer Services**.

Deocamdată, beneficiarii direcți ai soluției geospațiale care va fi implementată sunt: Direcția Arhitect Șef – 17 persoane, Administrația Domeniului Public – 5 persoane, Serviciul Investiții – 5 persoane.

„De asemenea, au fost instruiți administratorii IT care pot crea interfețe de consultare și pentru alte compartimente aprobate de Arhitectul Șef. În viitor se dorește extinderea cooperării cu operatorii de utilități și un flux de lucru de actualizare permanentă a datelor cadastrale. În ceea ce privește soluția de la Consiliul Județean Mureș, aceasta a ajutat deocamdată la dezvoltarea celei de la Primăria Tîrgu-Mureș ca experiență utilă la implementare. O diferență majoră între soluțiile de la Consiliul Județean Mureș și soluția de la Primăria Tîrgu-Mureș este legată de faptul că pe partea de gestiune documente de urbanism (certificate de Urbanism și Autorizații de construire/definiție) soluția de la Consiliul Județean Mureș e gestionată direct de aplicația geospațială, iar la Primăria Tîrgu Mureș sunt preluate din aplicația de Document Management. Baza de la Consiliul Județean Mureș nu a putut fi folosită, deoarece Primăria Tîrgu-Mureș nu a dorit decât date din cadastru”, adaugă **Mircea Voinea**.

Evident, unul dintre scopurile acestui proiect este și de a contribui la reducerea considerabilă a efectelor birocrăției, însă municipalitatea are în vedere mai ales îmbunătățirea calității și eficienței serviciilor furnizate de către administrația publică la nivelul municipiului Tîrgu-Mureș, prin reducerea duratei de livrare a serviciilor publice în domeniul urbanismului și amenajării teritoriului, respectiv autorizării construcțiilor, avizării documentațiilor de urbanism de tip PUZ, PUD ca urmare a solicitărilor cetățenilor și instituțiilor.

■ LUIZA SANDU

PRINCIPALELE OBIECTIVE ALE PROIECTULUI

- Automatizarea activităților:
 - instrumentare documentații urbanism (PUG, PUZ, PUD)
 - administrare nomenclatură urbană (gestiune artere și numere administrative)
 - autorizare (certificate de urbanism și autorizații de construcții)
 - informare public (cetățeni, persoane juridice)
- Reducerea duratei de răspuns la solicitări în domeniul urbanism de la 30 de zile în prezent la 10 zile în viitor
- Reducerea volumului de muncă pentru funcționarii publici în procesul de identificare a documentelor, de la 2 ore la mai puțin de 10 minute
- Creșterea volumului de lucrări pe fiecare categorie de activități (de exemplu numărul de acte procesate lunar: 594 în prezent, 772 în viitor)

PRIVATE CLOUD,

MAXIMUL RENTABILIZĂRII INVESTIȚIILOR ÎN VIRTUALIZARE

Private Cloud este un concept care a început în ultimul an să devină din ce în ce mai atractiv pentru companiile care doresc să-și rentabilizeze la un nivel superior investițiile extinse în proiectele de virtualizare și pentru care serviciile livrate în modelul Public Cloud nu reprezintă o ofertă viabilă. Materializarea acestui concept în practică este un demers delicat, dar ale cărui beneficii se pot transforma rapid în avantaje competitive, oferind totodată oportunitatea realizării unui control superior al costurilor, cu o marjă de predictibilitate ridicată.

O scurtă incursiune în literatura on-line dedicată zonei enterprise IT, demonstrează clar că, la momentul actual, Cloud Computing este unul dintre cele mai „fierbinți” subiecte, care generează mii de articole în presa de specialitate. Menținerea Norului în „Top 10 IT Hot Topics” timp de peste un an se explică și prin faptul că zeci de studii și analiști se întrec continuu în a argumenta că pasul spre Cloud Computing reprezintă evoluția inerentă a industriei IT, prognozând o adoptare masivă a acestui nou model business la nivel mondial.

Previiziunile excesiv de optimiste (bazate, în majoritatea cazurilor, pe exemple de tipul serviciilor oferite în Nor de Amazon sau Google) nu reușesc, însă, să înfrângă total reticența potențialilor clienți. Clienți care, deși au o bună cunoaștere a conceptului Cloud și conștientizează câștigurile pe care acesta le poate furniza afacerii pe care o desfășoară, ezită să apeleze la serviciile unui furnizor de servicii în Nor sau să dezvolte un proiect in-house. Asta, chiar în condițiile în care beneficiile Cloud Computing-ului reprezintă avantaje competitive reale pentru respectivele companii.

Care sunt factorii inhibitori

Există mai mulți factori inhibitori care pot explica un astfel de tip de răspuns. Primul dintre aceștia (într-o „listă scurtă”, care eludează argumentațiile prea subtile și/sau excesiv de tehnice, care pot fi regăsite on-line) este de natură psihologică! Astfel, conform unui recent studiu IDC („Accelerate Hybrid Cloud Success: Adjusting the IT Mindset”), care evaluează rata de penetrare a serviciilor de tip Hybrid Cloud Computing în Europa, principalul obstacol în adoptare sunt chiar departamentele IT ale potențialelor companii client. Departamente care, în fața „amenințării” reprezen-

tate de Cloud, se confruntă cu problema unei schimbări de mentalitate importante, care impune transformarea IT-ului din furnizor de aplicații și suport în furnizor de servicii. Un rol cu totul nou și, uneori, puțin dorit, pentru că implică responsabilități și competențe sensibil diferite de cele tradiționale. Acest obstacol apare frecvent în cadrul companiilor care inițiază proiecte de tip Private Cloud.

Un al doilea factor inhibitor, cu o vizibilitate mai mare face referire la câteva elemente esențiale ale mecanismului de business: securitatea, disponibilitatea și performanța pe care le pot asigura furnizorii de servicii de Cloud Computing. Sunt trei aspecte extrem de sensibile, asupra cărora specialiștii insistă și care reprezintă probleme reale, mai ales pentru companiile care nu au apelat niciodată la modelul Software as a Service (SaaS) și care nu au competențele necesare în definirea unor Service Level Agreement (SLA) adecvate modelului Cloud și necesităților de business. Astfel de probleme apar frecvent în cazul companiilor care apelează la furnizori de servicii în Public Cloud.

Cele două obstacole se cumulează în modelul Hybrid Cloud, în care serviciile sunt furnizate printr-un mixt intern (printr-un Private Cloud gestionat de depart-

tamentul IT al companiei) și extern (de către un furnizor de servicii Public Cloud).

De ce Private Cloud

Într-o ierarhie a frecvenței cu care sunt întâlnite cele două obstacole, cel generat de teama vizavi de posibilele probleme de securitate, disponibilitate și performanță ocupă clar prima poziție. Există numeroase companii, în întreaga lume nu doar în România, care manifestă reticență maximă atunci când li se prezintă proiecte de externalizare, totală sau chiar parțială, a infrastructurii hardware și software și trecerea la un model IT as a Service.

Evident, furnizorii de servicii în Cloud pot aduce numeroase contraargumente solide pentru combaterea acestor temeri, însoțite de demonstrații practice, studii de caz, dar, totuși, nu au întotdeauna câștig de cauză. Mai ales în cazul companiilor pentru care confidențialitatea datelor este un element critic prin natura business-ului pe care îl desfășoară, cum este cazul instituțiilor financiar-bancare și operatorilor telecom, două verticale în care există reglementări legislative stricte în ceea ce privește securitatea și confidențialitatea datelor, dar și disponibilitatea acestora.

Și totuși, indiferent, de temeri, reticențe, reglementări, beneficiile Cloud Computing-ului nu pot fi negate. „Calea de compromis”, în astfel de cazuri, este modelul Private Cloud, o strategie care permite unei companii care demarează un astfel de proiect să aibă controlul total asupra propriilor

date, aplicații și resurse și a modului în care acestea sunt accesate.

Autobuze și servere

Adoptarea modelului Private Cloud asigură, dincolo de eliminarea temerilor legate de securitate și disponibilitate, o serie de beneficii importante precum optimizarea costurilor, dar mai ales scalabilitate și elasticitate crescută și posibilitatea adaptării rapide la cerințele utilizatorilor.

O analogie, pe care am preluat-o de pe site-ul PrivateCloud.com, ilustrează plastic avantajele pe care „Norul Privat” le poate oferi: imaginați-vă că sunteți administratorul unei rețele urbane de transport și trebuie să achiziționați o nouă flotă auto care să asigure servicii de transport optime pentru următorii 7 ani. Autobuzele pe care le puteți achiziționa au 20, 30 și 50 de locuri, în timp ce dvs. aveți nevoie de o capacitate de 1.000-1.100 de locuri pentru a deservi optim călătorii pe rutele pe care operați, iar fiecare linie este astfel concepută pentru a maximiza utilizarea unui autobuz cu 20 sau 50 de locuri. La o primă vedere, cu puțină aritmetică poate fi găsită rapid soluția: 20 de autobuze de 20 de locuri și 12 de 50 de locuri. Teoretic, cu 32 de autobuze ar trebui să vă acoperiți cerințele.

Totul pare simplu și clar, iar organizarea judicioasă, dar ce vă faceți dacă, în anumite zile, apar evenimente care nu pot fi prevăzute și, prin urmare, luate măsuri din timp. Evenimente cum ar fi: blocarea unuia sau mai multor autobuze în trafic, creșterea numărului de călători pe o anumită rută la intervale de timp neregulate, scăderea numărului de călători pe alte rute, defecțiuni care impun retragerea temporară din circulație, creșterea numărului de călători pe anumite linii, scumpirea car-

burantului, modificarea rutelor de transport din motive independente de operator, creșterea costurilor de mentenanță și depanare etc. Numai enumerarea tuturor acestor probleme, uzuale în transportul în comun, și devine evident că soluția cu 32 de autobuze nu mai este acoperitoare. Rezolvarea uzuală în astfel de cazuri este suplimentarea numărului de autobuze.

În analogia de mai sus, înlocuiți flota autobuzele cu servere fizice. Într-un scenariu clasic de utilizare, o companie selectează și achiziționează servere astfel încât acestea să acopere cât mai bine cerințele pe o perioadă de 3-5 ani. Ceea ce impune o o previzionare a posibilelor direcții de dezvoltare și nevoile aferente. Dacă se introduce în ecuație și evoluția numărului de utilizatori și nivelul în creștere al cerințelor acestora, predicția capătă un grad ridicat de incertitudine.

Așa se face că, mai ales în condițiile unor bugete reduse draconic sub presiunea crizei, orice manager IT își ia măsuri de siguranță atunci când i se aprobă achiziția unui nou server, supracapacitându-l pentru a fi în siguranță un timp cât mai îndelungat posibil. Ceea ce explică fenomenul subutilizării serverelor, care este unul frecvent: conform statisticilor, nivelul de utilizare fiind undeva în jur de maximum 30%. Aduce cu scenariul autobuzelor – suplimentarea parcului auto pentru a preveni situațiile care nu pot fi luate în calcul.

Operarea timp de 3-5 ani într-un astfel de scenariu, cu configurații fixe, scade drastic șansa departamentului IT de a deveni un centru real de profit, fiind în majoritatea cazurilor asociat imaginii unui centru de costuri.

Private Cloud oferă oportunitatea de a scăpa de limitările impuse de utilizarea acelorași resurse timp de mai mulți ani la rând, timp în care, inerent, cerințele de business și solicitările utilizatorilor se schimbă rapid. Norul oferă posibilitatea de a crea, rapid, funcție de nevoi, un autotobuz cu 800 de locuri să zicem, pentru a continua analogia. Și apoi de a-l reconfigura, la fel de rapid, astfel încât să răspundă optim altor cerințe – de la cea a unui singur utilizator/călător, până la cele venind de la 1.000.

Exemplul de mai sus evidențiază unul dintre cele mai solide argumente de care dispune Cloud Computing-ul și anume flexibilitatea în alocarea resurselor și o capacitate de scalare extrem de mare. Practic, modelul Private Cloud permite reunirea tuturor resurselor IT, gestionarea lor centralizată și posibilitatea alocării dinamice a resurselor, funcție de necesitățile reale și de cerințele venite din partea utilizatorilor. Astfel, IT-ul devine un ansamblu de servicii, iar departamentul IT - gestionarul tuturor acestor servicii, care pot fi dezvoltate și customizate rapid (avantaj net față de oferta furnizorilor de servicii în Public Cloud) și scalate funcție de cerințele de business. Ca orice furnizor de servicii, departamentul IT poate (și, mai ales, trebuie!) monitoriza utilizarea acestor resurse, facturând efectiv fiecare departament funcție de serviciile folosite, pe modelul „pay as you go”.

Virtualizarea, condiție sine qua non

Private Cloud reprezintă, practic, o dezvoltare a conceptului de „Dynamic Data Center”, concept care presupune, însă, preexistența unui nivel superior de virtualizare. Virtualizarea reprezintă o condiție sine qua non pentru dezvoltarea unui proiect de tipul Private Cloud. Nu este însă vorba doar de virtualizarea serverelor, ci și de extin-

derea la nivelul stocării și rețelei. (Un prim pas către atingerea nivelului Infrastructure as a Service.)

Extinderea proiectelor de virtualizare lansate deja în anii anteriori este una dintre principalele priorități ale acestui an, conform analiștilor. Potrivit Gartner, în 2011 departamentele IT ale companiilor care au dezvoltat deja proiecte de virtualizare a serverelor vor începe să resimtă din ce în ce mai acut nevoia unor instrumente dedicate de monitorizare și management al platformelor virtuale. Previzii confirmate și de analiștii IDC, în condițiile în care în 2008-2009 numărul de mașini virtuale (VM) a depășit pentru prima oară numărul serverelor fizice instalate (estimare făcută pe evoluția pieței vest-europene). IDC estimează că decalajul VM - servere fizice va crește rapid până în 2013, raportat la creșterea pe care o vor înregistra, ca volum, serverele fizice în următorii doi ani.

Existența unor largi ferme de VM-uri, extinderea proiectelor de virtualizare din zona serverelor către dispozitivele de stocare și zona de rețelistică, interesul manifest față de Cloud Computing sunt premisele care explică optimismul analiștilor în ceea ce privește creșterea numărului proiectelor de Private Cloud.

Extinderea nivelului de virtualizare a infrastructurii IT este, însă, doar o primă etapă în drumul spre Private Cloud. A doua fază a proiectului reprezintă un pas delicat, cel al trecerii de la managementul infrastructurii la managementul nivelurilor serviciilor pe care le IT-ul le oferă pe baza cerințelor venite din partea utilizatorilor de aplicații. Pentru a realiza acest lucru, este necesară introducerea unui nivel superior de automatizare (care să scutească departamentul IT de procedurile repetitive, rutiniere) și a unor funcții-

nalități de self-service pentru utilizatorii finali, care să poată dispune astfel de resursele și aplicațiile de care au nevoie într-un timp cât mai scurt, cu efort minim și fără a apela la suportul departamentului IT. Un alt element important este introducerea unui sistem extins de monitorizare și contorizare a resurselor utilizate, care are rolul nu doar de realiza un control exact al costurilor de „exploatare”, ci de a oferi și un suport solid pentru în previzionarea evoluției necesităților și a potențialelor direcții de dezvoltare a proiectului.

Triada automatizare, self-service, contorizare-monitorizare consfințește transformarea IT-ului într-o utilitate, un serviciu, modificând radical mecanismele de business din cadrul unei organizații. Și face trecerea către a treia etapă, finală, pe care o poate atinge un proiect de Private Cloud, cea de federalizare, în care IT-ul ca utilitate poate fi livrat (via Internet) către diverse business units, sub același model de serviciu. Prin federalizare se realizează nu doar livrarea ci și o interconectare a infrastructurilor de Cloud Computing disparate, conectându-le într-un singur nivel de management, ceea ce permite alocarea acestora în funcție de cerințe și nevoi.

După cum se poate vedea, dezvoltarea unui proiect de Private Cloud nu este un demers facil, care să poată fi realizat într-un interval de timp scurt și fără investiții consistente. Avantajele competitive pe care le oferă și posibilitățile multiple de rentabilizare a investiției fac ca din ce în ce mai multe companii, din categoria large enterprise, și organizații cu resurse IT solide să se arate interesate de lansarea unor astfel de proiecte.

■ RADU GHIȚULESCU

IDC SECURITY ROADSHOW 2011

LA BUCUREȘTI

La București s-a desfășurat în 10 martie cea de-a 9-a ediție locală a evenimentului IDC CEMA IT Security Roadshow. Tema ediției din acest an este „Win the Game: Beat IT Threats”. IT Security Roadshow se va desfășura pe parcursul anului 2011 în 30 dintre cele mai importante orașe din Europa Centrală, Orientul Mijlociu și Africa și va oferi informații despre noi probleme de securitate, aducând în dezbatere subiecte precum schimbările economice globale asupra cheltuielilor de securitate în IT, riscuri și conformitate, tendințele de viitor sau nevoile critice și provocările în domeniul securității IT.

Piața de securitate din România a devenit o importantă oportunitate de afaceri. Cu toate acestea, noile amenințări de securitate și tehnologiile apărute recent sunt doar câteva dintre realitățile pe care firmele au început să le înțeleagă și să le accepte. În cadrul evenimentului au prezentat soluții de securitate a datelor companiile **Printec**, **Fortinet**, **Kaspersky**, **APC by Schneider România**, **Crucial Systems** și **Microsoft**, în timp ce **Bogdan Manolea**, reprezentantul APTI, a pus în discuție ultimele proiecte legislative privind securizarea și securitatea datelor personale.

Conform reprezentanților IDC ¾ din bugetul de securitate al companiilor românești este cheltuit pe soluții de bază (antivirus, anti-spam), cele mai impor-

tante amenințări fiind considerate coruperea datelor, furtul de date personale și virusii. Un alt risc considerat major este „denial of service” ca urmare a unor atacuri informatice.

Kaspersky a anunțat că una din preocupările majore se regăsește acum în zona internetului mobil, la acel moment fiind înregistrate peste 2.000 de semnături malware dedicate acestui segment, în timp ce chiar și pe Android Market (platforma de aplicații pentru mobil a sistemului Android) a fost depistată o suită de aplicații infectate la începutul lunii martie. În același timp, a crescut și numărul de aplicații malware de la 1 pe minut în 2006 la 1 pe secundă în 2011 (70.000 de semnături pe zi), în timp ce 99% dintre acestea își fac update constant.

Eduard Bodor de la APC by Schneider România a prezentat noile soluții de securitate pentru centrele de date, incluzând „porți” care permit accesul la rack pe bază de card sau web remote control. În acest moment cinci din data-centrele localizate în România beneficiază de soluțiile de securitate fizică (DCPI) ale Schneider, în timp ce numai câțiva clienți din două data-centre au implementat și accesul controlat la rack.

Securitate în domeniul financiar-bancar

Grigoris Dimitropoulos, Group Solutions Manager în cadrul **Printec Group** a avut amabilitatea să ne răspundă la câteva întrebări privind securitatea datelor, în special în sistemul financiar-bancar. Astfel, cele mai importante vulnerabilități sunt considerate: amenințările interne (angajații care pot utiliza date personale), fraudele (e-commerce) și at-



Eduard Bodor

acurile informatice (virusi, viermi, troieni). Din aceste motive, echipamentele **Printec** (ATM) sunt prevăzute cu antivirus, sisteme de fraud detection (dacă un card nu este înregistrat la bancă sistemul semnalizează acest aspect și banca vă sună pentru confirmarea utilizării), antiskimming (copiere/clonare de carduri), data loss prevention și camere de supraveghere.

Referitor la proiectul implementat în sectorul 6 (plata taxelor la info-chioșc pe baza cărții de identitate), **Dimitropoulos** îl consideră un proiect unic și foarte sigur (tranzacțiile se fac utilizând tehnologiile GPRS/3G, care sunt considerate de top în S.U.A. la ora actuală) și a menționat că se poartă discuții și chiar s-au demarat proiecte de implementare și în alte țări.

„Cu sau fără constrângeri legislative, companiile din România trebuie să asigure securitatea datelor interne. În caz contrar, încrederea consumatorilor se pierde și automat scade și profitabilitatea afacerii în ansamblu. Directivele și standardele europene vor trebui adoptate și de către companiile din România în cel mai scurt timp, motiv pentru care vor fi necesare investiții suplimentare în securitate”, a declarat **Grigoris Dimitropoulos**.

■ ALEXANDRU PĂDURE

Ronnen Brunner, EMC:

„UTILIZAREA TEHNOLOGIEI POATE COMPENSA REDUCERILE DE PERSONAL DIN SECTORUL PUBLIC”

Asociată, în general, cu domeniul privat, criza economică a avut un impact la fel de grav și asupra sectorului public. Afectate de subfinanțare, instituțiile publice au fost puse în situația identificării celor mai bune soluții pentru reducerea costurilor și creșterea eficienței. Într-un interviu acordat Market Watch, Ronnen Brunner, Business Development Director Public Sector în cadrul EMC EMEA, consideră că sistemele informatice sunt singurele care pot suplini reducerea bugetelor.

Având o experiență reală ca ex-CIO într-o instituție publică și o poziție regională în cadrul corporației EMC, care sunt, din punctul dvs. de vedere, principalele provocări prin care trec administrațiile publice în mod curent?

Sectorul public este marcat profund de reducerile masive de bugete. În multe dintre țările regiunii, autoritățile au contractat împrumuturi masive, prin comparație cu Produsul Intern Brut (PIB), ceea ce creează o presiune foarte mare pe reducerile de costuri în sistemul administrativ, pentru toate tipurile de activități, nu doar IT. Ce înseamnă aceste reduceri pentru astfel de organizații? Provocarea păstrării aceluiași nivel de servicii cu mai puțini bani la dispoziție. Până la urmă, o instituție publică oferă exclusiv servicii – interne pentru alte departamente și externe pentru cetățeni, companii sau alte instituții publice. Totuși, din perspectiva IT-ului, nu poți sta și aștepta, pentru că așteptarea înseamnă, de fapt, regres, deoarece tehnologia avansează permanent. Am remarcat, din această perspectivă, că, în ultimii ani, factorul principal care determină investiții

în sistemele informatice din sectorul public a devenit nevoia de reducere a costurilor operaționale și mai puțin dorința de îmbunătățire a serviciilor, așa cum era câțiva ani în urmă. Acesta este motivul pentru care consider „reducerea generală a bugetelor” drept principala provocare a sectorului. Al doilea aspect important este optimizarea proceselor, adică modul în care se poate îmbunătăți efectiv modul în care se desfășoară lucrurile în sectorul public. Aici este nevoie de schimbări fundamentale. În foarte multe țări din regiune, atât pentru cetățeni, cât și pentru companii, lucrul cu administrația, locală sau centrală, implică interacțiuni repetate cu multiple instituții (agenții, direcții, departamente etc.). Pe această direcție, EMC promovează conceptul de „Connected Government”, prin care toate instituțiile publice devin interconectate și schimbă informația între ele în cadrul unui sistem unic, chiar dacă sistemele proprii ale acestor organizații sunt diferite. Astfel, cetățenii sau companiile accesează un singur punct de contact, indiferent de natura solicitării, întreg procesul simplificându-se considerabil.

Considerați că reducerile considerabile ale bugetelor IT în sectorul public au un impact imediat asupra modului în care acest sector economic cumpără tehnologie?

Cea mai relevantă schimbare pe care am remarcat-o în acest domeniu este modul de abordare a proiectelor. Până recent, cele mai multe organizații publice derulau proiecte de mare anvergură, foarte scumpe și cu derulare multianuală, între 5 și 8 ani. Situația acum este diferită, lipsa rezervelor financiare necesare susținerii unor proiecte cu un CAPEX mare determină orientarea către OPEX și, implicit, către cloud computing și shared services, care permit plata

doar a ceea ce se folosește sau utilizarea în comun a acelorași resurse.

Considerați cloud computing un concept viabil pentru administrația publică?

Din motive care țin, în principal, de reglementări și securitate, nu cred că vom vedea adoptarea serviciilor de public cloud în acest sector. Există însă alte trei direcții asociate cloud computing care pot fi susținute în administrația publică: private, com-

Ronnen Brunner este Business Development Director pentru Public Sector în cadrul EMC EMEA (Europe Middle East and Africa). Divizia sa face parte din grupul Information Intelligence. Intrat în echipa EMC în urmă cu doi ani, Ronnen Brunner a lucrat anterior, timp de șase ani, ca Chief Information Officer (CIO) pentru Ministerul Justiției din Israel, poziție care i-a permis o bună cunoaștere a domeniului.



munity și hybrid cloud. Deși cloud computing este, din multe puncte de vedere, încă un concept, EMC a finalizat deja mai multe proiecte în regiunea EMEA, cele mai răspândite fiind cele de tipul „Community cloud”. Avem astfel de proiecte în UK, Finlanda etc., unde unele organizații publice și-au dezvoltat destul de mult infrastructura încât să poată oferi servicii și altor instituții similare. La fel de potrivit este și modelul „Private cloud”, care desemnează o infrastructură deținută și operată intern de o organizație și care livrează servicii către diverse departamente proprii. Un minister, spre exemplu, ar putea funcționa după un astfel de model. Cloud computing aduce o schimbare de mentalitate și în sectorul public și oferă perspective de dezvoltare și colaborare care nu existau anterior.

Sunt presate administrațiile publice să ofere un răspuns mai rapid cetățenilor obișnuiți acum cu o interacțiune online de tipul Web 2.0, Social Media etc.? Poate EMC oferi instituțiilor publice un astfel de suport?



Din punct de vedere tehnologic, nivelul așteptărilor este foarte ridicat, într-o perioadă în care utilizatorii sunt obișnuiți cu Internetul mobil, Social Media, smartphone-uri etc. și vor să interacționeze cu sectorul public într-o manieră similară, simplă și rapidă. Pe de altă parte, criza economică a generat și un val de probleme sociale, iar beneficiarii serviciilor publice nu pot aștepta zile întregi pentru primirea unui răspuns din partea autorităților, mai ales în probleme legate de asistență socială, șomaj, insolvență, dizolvare companii etc. Diferența dintre nivelul așteptărilor și capacitatea de răspuns a instituțiilor publice este mare, iar reducerile de bugete despre care vorbeam anterior riscă să accentueze această diferență. Soluții există și constau cu precădere în optimizarea proceselor, printr-o analiză atentă a acestora și identificarea celor mai bune măsuri de îmbunătățire. Nu contează doar viteza de răspuns, ci și procesarea internă corectă a cerințelor și livrarea unui răspuns de calitate. Primul pas în această direcție este eliminarea hârtiei, deoarece procesele bazate pe hârtie sunt greoaie și nu pot fi automatizate și monitorizate. Propunerea EMC către sectorul public este ceea ce se numește „Case management”, soluție bazată pe **Documentum xCP** (xCelerated Composition Platform).

Există elemente comune între „Case management” și Citizen Relationship Management?

Case management (Managementul cazurilor) este diferit de managementul cetățenilor/clientilor (CRM). CRM-ul este orientat către persoană/cetățean, Case managementul este orientat nu către persoană, ci către proces, în toate elementele acestuia: inițiere, conținut, responsabilități, fluxuri, automatizare, finalizare etc. EMC **Documentum xCP** nu este o aplicație sau o tehnologie, ci o platformă a cărei implementare nu implică scriere de cod. Orice tip de interacțiune cu administrația publică este tratat drept un „caz” și predefinit în cadrul platformei pentru un maxim de configurabilitate. Existența acestor cazuri predefinite face ca perioada de imple-

mentare să fie foarte mică. Avem situația unei țări din regiune unde au fost necesare doar două luni pentru dezvoltarea unei soluții cu aplicabilitate națională în domeniul asigurărilor de sănătate. Un avantaj este și unicitatea sectorului public la nivel național și, chiar dacă legislațiile diferă de la o țară la alta, în esență sistemele sunt similare, pentru că serviciile oferite sunt similare (naștere, căsătorie, asistență socială etc.). Mai mult, experiența acumulată în anumite țări poate fi utilizată foarte rapid în orice alt proiect. România este o piață unde, în lipsa unor standarde comune, administrația publică s-a dezvoltat insular, multe instituții având sisteme informatice proprii cu o capacitate limitată de interconectare. Conservarea investițiilor anterioare este o preocupare pentru orice organizație, privată sau publică, și există pe toate piețele, indiferent de evoluție. EMC dispune de toate uneltele necesare pentru a conecta soluțiile proprii cu orice sistem proprietar al clienților, în scopul preluării și utilizării datelor din aceste sisteme. Obiectivul EMC nu este schimbarea sistemului IT al clientului, ci eficientizarea acestuia. Aplicațiile deja existente pot rămâne la client, atâta vreme cât sunt funcționale și sunt eficiente din punct de vedere al costurilor operaționale. Acesta este, de fapt, cel mai relevant indicator.

Poate suplini tehnologia reducerea masivă de personal prin care trece administrația publică românească?

În sectorul public, reducerile de buget înseamnă, de cele mai multe ori, reduceri de personal, situație care nu se petrece doar în România, ci și în Marea Britanie, spre exemplu. Reducerile de personal nu pot fi compensate decât printr-un sistem informatic eficient, care să permită automatizarea proceselor și eliminarea intervenției manuale. Creșterea de eficiență înseamnă câștig de timp și, implicit, posibilitatea de a efectua același număr de operațiuni cu mai puțini oameni. Probabil, singura modalitate de a compensa reducerea de personal este utilizarea intensivă a tehnologiei.

■ GABRIEL VASILE

Industrial Software furnizează soluții eficiente de e-administrație pentru Primăria Alba Iulia

Primăria Alba Iulia a reușit performanța dezvoltării unui sistem informatic foarte competitiv, utilizând soluții software de renume, perfect adaptate la cerințele administrației publice locale. Sistemul informatic al „Cetății Unirii” este finanțat din fonduri nerambursabile, soluțiile implementate prin proiect răspunzând nevoii punerii în practică a următoarelor principii: transparența în furnizarea de informații și servicii publice, accesul egal, nediscriminatoriu la informații și servicii publice, inclusiv pentru persoanele cu dizabilități, confidențialitatea, respectiv garantarea protejării secretului datelor cu caracter personal, garantarea disponibilității informațiilor și serviciilor publice.

Proiectul implementat de Industrial Software împreună cu partenerii săi a fost axat pe promovarea la nivelul administrației publice locale a unui mod de lucru bazat pe utilizarea mijloacelor electronice, ceea ce conduce, practic, la simplificarea, accelerarea și la posibilitatea de a beneficia de un management strategic al proceselor economice care urmează a fi derulate pe baza unor soluții informatice.

În 2007, Primăria Alba Iulia a pus bazele unei strategii de informatizare pe baza căreia urma să fie dezvoltat un sistem integrat care să permită gestionarea activității și livrarea unor servicii de calitate către oraș și cetățenii acestuia. Complementar, instituția a identificat sursele de finanțare necesare derulării acestui proiect gândit a se desfășura în mai multe etape. „Am arătat că știm ce vrem și, prin înființarea unei Direcții de Management al Proiectelor, am reușit să atragem peste

120 de milioane de Euro pentru diverse arii de dezvoltare. Astfel, am reușit să investim într-un sistem de e-Administrație, pentru că vrem să răspundem nevoilor orașului, oamenilor și companiilor și să oferim tuturor celor care interacționează cu Primăria Alba Iulia un suport modern și normal în egală măsură. În 2007 am definit o strategie de informatizare, iar astăzi mă bucur că am reușim să devenim un model pentru alte administrații din țară”, declară **Mircea Hava, Primarul Municipiului Alba Iulia.**



Mircea Hava

Dezvoltare etapizată și cofinanțare europeană

Implementarea sistemului integrat a fost planificată pentru două etape și urma să conțină elemente de management al documentelor, arhivare electronică, ERP, CRM, portal, GIS etc. și să transforme fundamental modul de lucru din cadrul instituției. Prima etapă, gestionată de integratorul Industrial Software, a fost finalizată în luna decembrie 2010.

„Strategia de informatizare definită în 2007 împreună cu un consultant extern a stat la baza unui studiu de fezabilitate care a stabilit 14 proiecte de care Primăria Alba Iulia are nevoie pentru a deveni o administrație modernă și eficientă. Abordarea acestor proiecte s-a făcut în două etape, prima a fost deja finalizată și a inclus soluțiile de management al documentelor, GIS, Patrimoniu și portal, ur-



Nicolae Moldovan

mând partea a doua care va aborda managementul relațiilor cu cetățenii”, afirmă **Nicolae Moldovan, Șef Serviciu Proiecte Comunitare în cadrul Direcției Programe din Primăria Alba Iulia.**

În urma implementării acestui proiect, cetățenii Municipiului Alba Iulia vor beneficia de un acces mult mai facil la informații de interes personal (obligațiile privind plata taxelor și a impozitelor locale, stadiul unor cereri adresate instituției etc.) sau informații generale referitoare la interacțiunea cu autoritățile locale.

Eficientizarea activităților la nivelul Primăriei Municipiului Alba Iulia este realizată prin implementarea conceptului de administrație electronică, bazat pe mijloace specifice tehnologiei informației și se va traduce practic în:

- Îmbunătățirea furnizării informațiilor și serviciilor publice către cetățeni
- Eliminarea procedurilor birocratice și simplificarea metodologiilor de lucru
- Îmbunătățirea eficacității și calității serviciilor publice.

Interfața cu cetățenii pe o platformă online

Soluția implementată de Industrial Software include 3 componente (internet, intranet, extranet), acestea realizând integrarea între diferitele aplicații software ale Primăriei Municipiului Alba Iulia, oferind cetățenilor acces la serviciile e-administrație.

Portalul web dezvoltat în cadrul proiectului este o soluție gândită ca punct unic de acces pentru cetățeni și mediul de afaceri, menită să înlocuiască, în condiții de securitate a tranzacțiilor, deplasarea la ghișeu și interacțiunea fizică dintre cetățean sau delegatul unei companii și funcționarul public. Așadar, portalul reprezintă un punct de acces la serviciile electronice furnizate de către Primărie, oferind cetățenilor acces la informații de interes general,

precum și la informații specifice din bazele de date ale Primăriei (accesul fiind permis numai în mod autentificat) privind anumite obligații locale sau documente, formulare, cereri, sesizări, stadiul rezolvării unor solicitări depuse etc.

Serviciile electronice disponibile pentru cetățeni și mediul de afaceri prin intermediul portalului sunt următoarele:

- Depunere documentații pentru autorizații și certificate.
- Consultare situație proprie și stadiul soluționării demersurilor.
- Notificări automate trimise cetățenilor înregistrați, cu privire la stadiul soluționării demersurilor.
- Plată electronică.
- Petiții, sesizări, audiențe.
- Descărcare formulare tipizate.
- Oferire de informații online.

Proiectul pune la dispoziție servicii administrative prin mijloace electronice, respectiv va crea beneficii atât pentru utilizatori (cetățeni și mediul de afaceri), cât și pentru administrația publică. Pentru utilizatori, beneficiul principal oferit este reprezentat de accesul facil la serviciile administrației publice. Implementarea componentelor proiectului, precum și integrarea soluțiilor Portal, Managementul Documentelor și Arhivă Electronică, Urbanism și Patrimoniu aduc următoarele beneficii de ordin general pentru utilizatori:

- Posibilitatea de autoservire și evitare a meandrelor birocratice (transparență).
- Acces non-stop la informații de interes (prin Portalul web).
- Informare corectă și completă.
- Servicii integrate obținute dintr-un singur punct de acces.
- Confortul cetățeanului.
- Reducerea costurilor de furnizare a informațiilor și serviciilor.
- Creșterea eficienței muncii: timp mai scurt de procesare a solicitărilor cetățenilor, reducerea aglomerației de la ghișee, reducerea numărului de erori și plângeri.
- Posibilități de creare a unor servicii noi, destinate publicului, de integrare a proceselor, de automatizare etc.

- Îmbunătățirea relației dintre administrație și cetățean.

Plata electronică – alternativa la sistemul actual

Soluția de „Plată electronică”, parte componentă a acestui proiect, aduce un beneficiu major cetățenilor Municipiului Alba Iulia și anume posibilitatea plății prin intermediul Internetului, utilizând carduri bancare, a tuturor categoriilor de sume datorate bugetului local: impozite și taxe locale, chirii, redevențe concesiuni, amenzi etc.

Soluția web de plată electronică este accesibilă oricărui utilizator autentificat prin intermediul portalului Primăriei. Aceasta dispune de o interfață clară și ușor de utilizat, interacțiunea cetățeanului cu soluția de plată fiind condusă printr-un set de pași logici, personalizați în funcție de natura relației acestuia cu Primăria. Această componentă a proiectului asigură tuturor cetățenilor acces la informațiile relevante despre taxele și impozitele locale, oferind în același timp o soluție facilă, rapidă și comodă pentru achitarea datoriilor la bugetul local.

Premieră națională - Microsoft AX pentru sectorul public

Soluția software “Patrimoniu” din cadrul proiectului “Servicii Eficiente de e-Administrație și Managementul Teritoriului pentru Primăria Alba Iulia” este o componentă dezvoltată pe platforma Microsoft Dynamics AX.

Aceasta reprezintă un pionierat în domeniu, deoarece este prima soluție de acest fel dezvoltată în România care folosește platforma Dynamics AX de la Microsoft.

Arhitectura pe 3 nivele a platformei Microsoft Dynamics AX a făcut posibilă adaptabilitatea la necesitățile avansate ale clienților din sectorul public. Avantajele majore ale soluției se regăsesc în interfața familiară utilizatorilor, a proceselor operaționale interne îmbunătățite și în scăderea timpului de răspuns la solicitări.

Industrial Software este unul dintre partenerii tradiționali ai Microsoft, cu expertiză dovedită în soluțiile dedicate pentru sectorul administrației publice.

Acest proiect vine să întărească poziția Industrial Software pe piața de profil IT din România, printr-un proiect de înaltă complexitate cu un impact pozitiv în relația administrației Alba Iulia cu cetățenii. Este o dovadă în plus că partenerii Microsoft din România pot livra soluții de administrare a proceselor unei instituții publice la cele mai înalte standarde, contribuind astfel la eforturile de modernizare, eficientizare și creștere a calității serviciilor oferite populației.

“Suntem onorați să fim alături de clientul nostru Primăria Alba Iulia și partenerul nostru Industrial Software în asemenea momente pentru că sărbătorim deopotrivă un pionierat în domeniul



Florian Ivan

celor mai noi tehnologii, dar și un mare beneficiu pentru cetățeni. Este un exemplu foarte elocvent despre cum tehnologia poate ajuta cetățeanul și cum, cu voință și muncă din partea echipelor de proiect, se poate ajunge la rezultate remarcabile, la standardele Uniunii Europene”, spune Florian Ivan – Partner Strategy&Programs Lead în Microsoft România.



Cu o experiență de peste 10 ani în sectorul administrației publice, Industrial Software se poziționează pe piața de profil ca leader în furnizarea și integrarea de soluții software și hardware, vizând toate ariile de funcționalitate de la nivelul unei instituții.

Industrial Software SRL

Sibiu, B-dul. Mihai Viteazul, Nr. 2
Tel.: +40 269 220426
Fax: +40 269 210559
E-mail: contact@indsoft.ro
Web: www.indsoft.ro



Call centerle, la modă în administrația publică

Conform unui sondaj efectuat de Linea Directa Communications în iulie 2009 pe un eșantion de 420 de companii, 33% din respondenți folosesc serviciile de call center. Dintre aceștia, 27% desfășoară intern astfel de operațiuni, 5% apelează la un call center extern și 1% dețin un departament intern, dar, în același timp, apelează și la outsourcing pentru proiectele sezoniere sau atunci când volumul de apeluri crește considerabil. Ce se mai întâmplă în această zonă în administrația publică și de ce cred primăriile că un call center le ajută să reducă din cheltuieli?

În primul rând, un call center nu mai este considerat de mult timp de către administrațiile publice drept un simplu centru de preluare a apelurilor cetățenilor nemulțumiți. Există primării în România care, cu ajutorul fondurilor structurale sau din resurse proprii, au pus la punct sisteme de call center care se integrează cu alte aplicații din cadrul primăriei. De exemplu, actele și problemele, cererile, reclamațiile și sesizările pot fi preluate pentru rezolvare de Sistemul Informatizat de management al documentelor, în timp real și tratate după procedurile standard. Operatorul comunică celui care dă telefon numărul de înregistrare, termenul de rezolvare și modalitățile de urmărire a cererii făcute. Aplicațiile

GTS Telecom
www.gtstelecom.ro

monitorizează accesul în bazele de date, oferind date despre tipul informațiilor solicitate, data/ora oricărei solicitări, operatorul care a accesat baza de date, eventual observații preluate de la solicitant. Pentru cererile scadente, aplicația poate permite înregistrarea unei sesi-zări/reclamații, rutate și gestionate automat de Sistemul Informatizat de management al documentelor.

Pentru a asigura confidențialitatea informațiilor, se creează proceduri de identificare a clientului, iar operatorii care lucrează în proiect au semnat un acord, prin care se obligă să păstreze confidențialitatea informațiilor și să nu le folosească în alte scopuri.

Call center non-stop la Primăria Brașov

Primăria Brașov a deschis un serviciu telefonic de informare pentru cetățeni, care va funcționa non-stop. Un robot telefonic va oferi informații fără intervenția unui operator uman, cetățenii vor putea afla unde se află cererile lor, la ce serviciu și ce etape procedurale s-au parcurs. Call center-ul este disponibil 24 de ore din 24, având posibilitatea de a răspunde automat la 20 de apeluri și de a gestiona 60 de apeluri simultane. „Este foarte bun un asemenea sistem, eliminând orice fel de coadă sau perioadă de așteptare la ghișee. În plus, va exista și un portal și o platformă de plată on-line a taxelor și impozitelor locale sau a amenzilor ce se încasează de Direcția Fiscală”, a declarat primarul municipiului Brașov, George Scripcaru. Acest lucru va fi posibil, însă, din luna august a acestui an, anunță www.bzb.ro. Cetățeanul ascultă meniul și alege opțiunea dorită folosind tastatura numerică a telefonului. „Apelurile cetățenilor vor fi preluate de către personalul din Dis-

peceratul Tehnic al Primăriei și de ceilalți operatori ai callcenter-ului. Dacă este necesar, apelul va fi redirectionat către alte departamente în funcție de cerințele cetățeanului”, a explicat Gabriela Vlad, Șef Serviciul Informatic Primăria Municipiului Brașov. Acest lucru este valabil în timpul orelor de program. În rest, când operatorul nu va fi disponibil, apelurile și sesizările cetățenilor se vor înregistra și apoi vor putea fi ascultate de către funcționarii municipalității. Această aplicație face parte din proiectul „Primăria Brașov la un click distanță”, care are un buget de 2,1 milioane de lei, dintre care asistența nerambursabilă acordată este de 1,6 milioane de lei și a fost depus pe Axa prioritară 3 a Programului Operațional Sectorial „Creșterea competitivității economice”.

Call center și la Râșnov

Administrația locală din Râșnov a finalizat implementarea softului integrat care conține mai multe aplicații pentru interconectarea serviciilor administrative. Râșnovenii pot, de asemenea, să depună petiții on-line fără să mai vină la sediul primăriei, sau pot vizualiza programul de audiențe al primarului, în anumite perioade. Același proiect, pentru care primăria a investit 400.000 de euro de la Ministerul Comunicațiilor și Societății Informaționale în softuri și echipamente, a dus și la crearea unui call center. Sunând la un număr cu tarif normal, cetățenii pot afla ce sume au de plată la Serviciul de impozite și taxe sau dacă vreo cerere deja depusă la primărie sau la vreun serviciu deconcentrat aflat în coordonarea acesteia a fost sau nu rezolvată. Apelând la acest Call center, râșnovenii sunt preluați de un robot care îi ghidează printr-un meniu, oferind chiar

și informații despre restanțele la impozite sau despre programul cu publicul al primăriei.

Cetățenii județului Tulcea vor avea acces la servicii publice electronice

La începutul lunii februarie a acestui an, Valerian Vreme, ministrul Comunicațiilor și Societății Informaționale, a semnat contractul de finanțare prin fonduri structurale a unui proiect care va crește eficiența serviciilor publice adresate cetățenilor și mediului de afaceri din județul Tulcea. Intitulat „Dezvoltarea serviciilor electronice către cetățeni și mediul de afaceri din județul Tulcea”, proiectul are o valoare totală de 6.818.978 lei, valoarea totală eligibilă fiind 5.499.176 lei, dintre care 5.389.192 lei reprezintă valoarea asistenței nerambursabile. Perioada de implementare a proiectului este de 18 luni.

Conform informațiilor prezentate de către oficialități, va fi implementat un sistem informatic integrat de management al fluxurilor interne și al resurselor, care va asigura un acces rapid și eficient al cetățenilor la serviciile electronice online ale administrației publice locale, prin utilizarea facilităților oferite de portal sau de callcenter. Printre obiectivele proiectului se mai numără: promovarea utilizării Internetului și a tehnologiilor de callcenter în cadrul instituțiilor publice locale; creșterea gradului de transparență a modului de utilizare și de administrare a fondurilor publice; reducerea cheltuielilor publice, combaterea birocrăției și a corupției la nivelul autorităților locale; promovarea colaborării între instituțiile publice pentru furnizarea de servicii publice prin mijloace electronice. Prin acest proiect, vor fi instruite un număr de 75 de persoane pentru utilizarea aplicației informatice.

■ LUIZA SANDU

GTS Telecom
www.gtstelecom.ro

Ce au de învățat retailerii de la micii comercianți?

Comportamentul de achiziție s-a modificat sensibil în ultimii doi ani de criză economică. Iar retail-ul este unul dintre sectoarele care a resimțit din plin acest efect, nu doar pe plan local, ci în multe alte țări. Scăderea puterii de cumpărare și înăsprirea condițiilor la acordarea creditelor de consum au generat, inerent, o scădere a consumului. Pe care marii retailerii încearcă să o compenseze prin strategii de loializare a clienților.

Impactul crizei economice resimțit de marile rețele de retail, și nu numai, a devenit vizibil relativ rapid, o dată cu explozia campaniilor promoționale. La momentul actual, majoritatea rețelelor de retail utilizează astfel de campanii, a căror frecvență a crescut rapid de la an la an. Mesajele de genul „Cele mai mici prețuri!” (întărite, de obicei, prin adagiul „Plătim de X ori diferența de preț!”) au devenit o prezență constantă în peisajul citadin și în mass-media. Atât de constantă, încât, adesea, sunt ignorate. Din două motive evidente: primul – banalizarea mesajului prin repetiția lui obsesivă sub varii branduri, al doilea – nici un retailer nu poate susține că are cele mai mici prețuri din piață la toate miile de sortimente de produse pe care le comercializează. Ci doar la cele incluse în campaniile de reduceri și/sau oferte speciale.

Campanii care, corect planificate și promovate, reușesc să-și atingă scopul – acela de a crește temporar vânzările pe

anumite categorii de produse. Temporar însă. Ceea ce nu rezolvă, per ansamblu, problema scăderii vânzărilor. Și nici nu ar putea. Aceasta nu înseamnă, însă, că astfel de instrumente nu sunt cu adevărat eficiente. Sunt, dar cu limitele de rigoare.

De aceea, analiștii în domeniu susțin că mizarea exclusiv pe mecanismul promoțiilor de acest tip nu reprezintă o alegere optimă pentru marii retailerii. Argumentația acestora se bazează pe o axiomă demonstrată în practică: atragerea unui nou client este mult mai costisitoare (valorile variază între 4 și 8) decât menținerea unuia vechi. Menținere dificil de realizat în condițiile actuale când, o dată cu scăderea puterii de cumpărare, clienții se informează din ce în ce mai atent asupra alternativelor. Dar nu imposibil!

Mecanismele uzuale de fidelizare

Schemele de fidelizare nu reprezintă un lucru nou în peisajul retail-ului local. Numeroase rețele utilizează, de câțiva ani buni, mecanismul clasic al cardurilor de fidelizare, în ideea că, prin intermediul acestui instrument, reușesc să crească gradul de fidelizare al clienților lor.

Mecanismul cel mai frecvent utilizat în cazul cardurilor este cel al acordării punctelor de loialitate. Cu ajutorul cărora, clientul poate obține reduceri la cumpărăturile efectuate în respectiva rețea sau poate beneficia de anumite discounturi la o serie de produse (incluse sau nu în campanii promoționale).

Deținerea unui card de fidelitate într-o anumită rețea, nu-l poate împiedica, însă, cu nimic pe respectivul client să dețină în portofel încă 3, 4, 5 carduri de la concurență. Este adevărat că, efec-

tuând cumpărături în magazine din varii rețele, ritmul de creștere al „punctajului” este unul lent. De altfel, valoarea efectivă a punctelor pentru client, mai ales în primele faze de startare a unui program de fidelizare prin intermediul cardurilor, este o problemă destul de dificil de soluționat. Și care reduce sensibil atracția clienților pentru cardurile de fidelitate. De aceea, o soluție alternativă uzitată este acordarea de vouchere, prin intermediul cărora clientul este recompensat (conform anumitor criterii), cu o reducere universal valabilă, de o anumită valoare, admisă pentru o perioadă limitată de timp.

Avantajul micilor comercianți

Dar nu mecanismele „externe” reprezintă punctul nevralgic al fidelizării în retail, ci ceea ce întâmplă în back-office. Sau mai precis, ceea ar trebui să se întâmple.

Marele reproș care poate fi adus la momentul actual schemelor de loializare este acela că, în majoritatea cazurilor, nu răspund corect așteptărilor clienților. Mai precis, că nu acordă „recompense” clientului în conformitate cu așteptările lui, acesta nu beneficiază de promoții speciale, personalizate chiar, pe produsele care îl interesează și pe care le cumpără frecvent. Să luăm un exemplu ipotetic: este puțin probabil ca un client bărbat, vârstă 45 de ani, în al cărui coș de cumpărături se regăsesc în mod constant produse de tipul hrană semi-preparată și veselă de unică folosință și care își face cumpărăturile în marea majoritate a cazurilor după ora 20.30, să fie interesat de o promoție la seturi de cratițe sau de servicii de masă de 12 persoane.

Desigur, excepții sunt numeroase și pot fi găsite numeroase explicații care să contrazică supoziția de mai sus. Dar ceea ce vrea să sublinieze exemplul anterior este importanța datelor pe care le furnizează sistemele de tipul cardurilor de fidelizare. Datele de consum adunate din interacțiunea directă cu clientul pe baza cărora se poate schița un profil de consumator, pe baza valorii medii a coșului și a istoricului achizițiilor pe care acesta le-a realizat în magazinele din cadrul unei rețele de retail.

„Înarmat” cu astfel de informații, un retailer poate realiza promoții dedicate pe anumite categorii de clienți, răspunzând mult mai exact așteptărilor acestora. Mai ales dacă promoția în sine se realizează punctual, nu în masă, pe canalele de comunicare agreate cu clientul (telefonice, prin e-mail sau SMS etc.). Se răspunde astfel unei a doua așteptări

importante a clientului actual: cea de a i se acorda atenția pe care și-o dorește și consideră că i se cuvine, printr-o relaționare „one-to-one”.

Promoțiile dedicate și acordarea unui plus de atenție clientului sunt două elemente pe care se bazează, în bună măsură, succesul rețelelor magazinelor de proximitate. Dovada cea mai bună este creșterea numărului acestora în plină criză economică. Faptul că operează cu un volum mult mai mic de clienți, permite micilor comercianți să inițieze o relație mult mai strânsă cu aceștia și să beneficieze de un feedback direct asupra ofertei de produse și a serviciilor pe care le furnizează. Se poate crea, astfel, un sistem de fidelizare eficient (de exemplu, clienții loiali pot fi creditați și/sau oferați ad-hoc cu reduceri care să diminueze considerabil riscul „dezerterării” la concurență), care poate com-

pensa sortimentul redus de produse, comparativ cu alte magazine.

Revenind la problematica loializării în retail – pentru a putea beneficia de toate datele pe care sistemele de fidelizare le oferă, retailerii trebuie să dețină un sistem eficient de colectare, sortare, structurare și analizare a datelor. Pe baza cărora să poată crea clasificări de clienți și promoții specializate dedicate acestora, dar și predicții asupra modului cum va evolua comportamentul de achiziție al acestora. Este un obiectiv pe care nu mulți retailerii pot afirma că l-au atins. Este adevărat, însă, că unii nici nu și l-au propus. Încă... Dar, dacă e să dăm crezare specialiștilor, aceasta este una dintre principalele direcții de dezvoltare a retailului modern. Rămâne de văzut când devine cu adevărat vizibilă și pe plan local.

■ RADU GHITULESCU



SUPORT TEHNOLOGIC PENTRU APLICAȚII DE LOIALITATE ÎN RETAIL

În spațiul destul de aglomerat al sectorului Retail, menținerea clienților a devenit o artă, ce presupune îmbinarea mai multor strategii și metode care și-au dovedit eficiența de-a lungul timpului. Începând cu anii '90, programele de loialitate și-au dovedit utilitatea, iar de-a lungul timpului au devenit foarte eficiente, în special datorită avansului tehnologic care a permis elaborarea unor sisteme din ce în ce mai complexe de fidelizare a clienților.



În calitate de Platinum Partner Intermec, Authorized Reseller Skeye și Datamax O'Neil, Total Technologies oferă echipamente, consumabile și suportul necesar pentru a consolida în cadrul soluțiilor o bază hardware versatilă și fiabilă. Una dintre metodele prin care retailerii culeg informații referitoare la clienți și obiceiurile lor de cumpărare, dar care servește, de asemenea, și pentru răsplătirea acestora, o reprezintă cardurile de fidelitate. Indiferent de tipul de card dorit: de identificare, de membru, de angajat, de loialitate sau de volumul tipărit, veți regăsi în portofoliul de soluții Total Technologies (tel: 0372.317.714; totaltech@totaltech.ro; vanzari@smartscan.ro) imprimanta de carduri potrivită și consumabilele care oferă cel mai bun raport preț/calitate. Informațiile culese despre clienți nu sunt

valoroase dacă nu sunt folosite în oferte personalizate, prezentate acestora în cadrul magazinului. În acest sens a fost dezvoltată aplicația Personal Shopping Assistant, ce implică oferirea unui terminal mobil cumpărătorilor, ce poate fi folosit în perimetrul rafturilor cu produse. Cumpărătorul poate scana un cod de bare imprimat pe eticheta de preț de la raft, fapt ce determină afișarea de informații și promoții speciale pe ecranul terminalului. Abordată static, soluția anterioară poate fi construită și pe bază de chioșcuri interactive, prin intermediul cărora posesorii de card au acces la promoții și oferte personalizate, conform profilului personal de achiziții. Acest sistem creează un sentiment de interacțiune reală cu programul de loialitate și stă la baza unui motiv în plus de a revizita magazinul.

AIPPIMM și-a propus să formeze o nouă clasă antreprenorială

- Tinerii vor înființa în acest an în jur de 3.000 de microîntreprinderi debutante în afaceri

În mai puțin de o lună de la lansarea *Programului pentru stimularea înființării și dezvoltării microîntreprinderilor de către tineri*, peste 900 de societăți cu răspundere limitată-debutante în afaceri, pe scurt SRL-D-uri, s-au înscris deja la Registrul Comerțului. Interesul foarte crescut al tinerilor de a porni o afacere și de a beneficia prin acest program de cei maxim 10.000 de euro nerambursabili, fac ca bugetul alocat pentru finanțarea a doar 1.100 de microîntreprinderi să pară insuficient. În interviul acordat, Cristian Haiduc, președintele Agenției pentru Implementarea Proiectelor și Programelor pentru IMM-uri (AIPPIMM), a prezentat această imagine într-o lumină nouă și a vorbit, totodată, și despre celelalte programe ale Agenției, care încearcă să dea consistență pe termen lung antreprenoriatului românesc.

Dintre cele 7 programe pe care Agenția le coordonează iese în evidență cel care sprijină tinerii întreprinzători...

Cel mai nou, și, în același timp, cel mai de succes program pe care îl gestionăm este cel pus în mișcare de OUG 6/2011, prin care acordăm alocații financiare nerambursabile în valoare de până la 10.000 de euro tinerilor întreprinzători care nu au mai avut o afacere, dar doresc să înceapă una de la zero.



Cristian Haiduc

Sunt deja aproape 2.000 de tineri care și-au rezervat nume pentru înființarea de SRL-D-uri și peste 900 de societăți deja înscrise la Registrul Comerțului. Până la sfârșitul anului mă aștept să se înființeze în jur de 3.000 de astfel de societăți, o cifră bună pentru primul an de funcționare a programului. Mult mai important este, însă, impactul investiției, câte locuri de muncă noi se vor crea, care va fi profitul acestor firme și valoarea adăugată pe care o vor aduce. Acest program este gândit ca o investiție inteligentă, atât din punct de vedere economic, prin recuperarea banilor în 2-3 ani, cât și din punct de vedere al dezvoltării resurselor umane și a formării noii clase antreprenoriale din România.

Cererea tinerilor pentru accesarea acestui program a depășit cele mai optimiste așteptări. Veți suplimenta

bugetul pentru a crește numărul de SRL-D-uri și a multiplica efectele economice pozitive?

Acest program are o parte de evaluare, se bazează pe întocmirea unui plan de afaceri și primirea unui punctaj. Ca atare, nu toate firmele înregistrate vor primi finanțare.

În momentul în care se va depăși numărul celor 1.100 de societăți debutante, vom face un demers pentru majorarea bugetului, dar trebuie să subliniez că alocația de 10.000 de euro nu reprezintă singura facilitate oferită. Se pot accesa și alte facilități, precum creditele garantate în proporție de 80% de Fondul Național pentru Garantare și în valoare de până la 80.000 de euro, scutirea acestor firme de plată a CAS pentru cel mult 4 angajați în limita salariului mediu brut lunar, scutirea de plată a ta-

xelor de înmatriculare la Registrul Comerțului etc. Accesul la creditare pentru o societate nou înființată este, în general, foarte dificil. Aportul unui astfel de credit din totalul valorii investiției poate fi mult mai semnificativ decât alocația financiară în sine.

În altă ordine de idei, președintele Patronatului Tinerilor Întreprinzători ne-a semnalat că asociații de tineri întreprinzători din alte țări europene și-au manifestat interesul de a prelua ca model acest program, atractiv datorită simplității accesării sale: înscrierile se fac online de acasă și este necesar un număr minim de documente, eliminându-se astfel birocrația, suspiciunile, câștigându-se timp și eficiență. Cei care accesează programul nu se întâlnesc cu niciun funcționar și astfel nu există nervi, discuții, corupție. Aplicația a fost realizată de o firmă românească, costurile fiind foarte mici, de sub 15.000 de euro.

Care sunt celelalte programe prin care susțineți dezvoltarea IMM-urilor românești?

Avem și alte programe mai mici ca buget, dar interesante prin conținut, prin ceea ce oferă. Programul START se adresează societăților comerciale care au până la doi ani vechime și care doresc să-și dezvolte activitatea. Acordăm cofinanțare de până la 70% în încercarea de a oferi suport pentru o a doua șansă în afaceri acelor întreprinzători care, deși au mai avut o firmă și au dat faliment sau au lichidat-o, au o anumită experiență și doresc în continuare să încerce să construiască un business. Bugetul acestui program este de 10 milioane de lei, iar alocația financiară nerambursabilă este de până la 100.000 lei. În aceste condiții, de acest program vor beneficia doar în jur de 100 de societăți comerciale, în principal cele care vor urma și cursuri de formare antreprenorială prin

programul complementar EMPRETEC. Desfășurat în cele opt oficii teritoriale pe care le avem, programul este organizat de UNCTAD Geneva și conceput la Harvard, fiind funcțional în multe țări din lume. În esență, este un mini-MBA care durează nouă zile, toți cei care l-au făcut spunând că le-a schimbat viața. Este gândit pentru cei care doresc să pornească o afacere sau să și-o dezvolte pe cea existentă prin dezvoltarea aptitudinilor și competențelor antreprenoriale, care primesc cu această ocazie anumite repere și sugestii pentru a-și îmbunătăți anumite aptitudini și competențe.

Programul este subvenționat în proporție de 80-90%, cursanții plătind o sumă mică, de 1.000 de lei, fiindu-le asigurate toate condițiile: materialul didactic, cazare, masă pe parcursul a 9 zile. În acest an, 240 de persoane vor urma aceste cursuri. La cerere, se mai pot organiza astfel de cursuri, dar, bineînțeles, la costuri mai mari. În 2012 vom încerca să dublăm numărul absolvenților.

Cât de important este pentru managerii și angajații din IMM-uri să urmeze cursuri de formare, de îmbunătățire profesională?

În România nu există o tradiție, o educație antreprenorială, și, de asemenea, o cultură antreprenorială foarte bine dezvoltată. Toate lucrurile bune se învață greu, cu sacrificii. Este foarte important ca, mai ales tinerii, să învețe și să facă afaceri la un nivel profesionist, să aibă planuri de afaceri, idei inovatoare, pe care să știe să le pună în evidență, să știe să acceseze creditele, fondurile de garantare, instrumentele de sprijinire a afacerilor.

Ce recomandări aveți pentru manageri pentru a-și face afacerea mai performantă?

Cred că este esențial să aplice idei și tehnologii inovative, să încerce să cucerască noi piețe. Dacă vor reuși să pună în aplicare aceste lucruri, IMM-urile vor prospera și implicit economia românească.

Care este cel mai ambițios obiectiv pe care Agenția și dumneavoastră vi-l propuneți pe termen lung?

Unul dintre dezideratele noastre este de a juca un rol important în procesul de schimbare a structurii pe vârste a antreprenorilor, în așa fel încât clasa antreprenorială să fie dominată de cei tineri.

Un alt obiectiv este acela de a determina și sprijini societățile comerciale să fie inovative. Termenul de inovare trebuie privit în sensul larg, nu numai prin utilizarea de tehnologii inovative, ci extins la nivel de management, marketing. De asemenea, punem accent și pe creativitatea antreprenorilor, pe punerea în practică a ideilor inovative. În acest sens, Programul START a fost gândit astfel încât să creeze condiții necesare înființării de business-uri inovative, prin sprijinirea ideilor inovatoare ale tinerilor antreprenori, facilitându-se astfel prin program accesul la finanțare și creditare.

În ce stadiu evolutiv credeți că se află IMM-urile românești în acest moment?

Pot compara IMM-urile cu un copil care trece puntea spre adolescență. În România trecem de copilărie și ne apropiem de adolescența business-ului.

În cadrul acestui proces Agenția își propune să fie o locomotivă, în special pentru tinerii antreprenori, pe care să-i tragă înainte, să-i oblige să avanseze. Important e să tragem cât mai multe vagoane care să conțină cât mai multe bogății.

■ ALEXANDRU BATALI

GTS Telecom
www.gts telecom.ro

Articolele cercetătorilor români vor intra mai repede în atenția comunității științifice mondiale

- O platformă IT modernă accelerează deja valorificarea producției editoriale academice

Când auzim prima oară numele SCIPPIO, primul gând ne duce la fostul general și politician roman din timpul Războaielor Punico, unul dintre cei mai mari conducători militari ai lumii. Istoria recentă a adăugat o nouă semnificație termenului, SCIPPIO fiind de anul trecut acronimul de la Scientific Publishing & Information/Platforma Editorială Română, un sistem informatic conceput să crească vizibilitatea și, implicit, valoarea articolelor publicate în revistele științifice din România. Asemenea precursorului său antic, noul strateg SCIPPIO își propune să cucerească, să câștige teritorii. De data aceasta pe harta vastă și complicată a producției editoriale științifice mondiale. Miza este creșterea numărului de citări internaționale primite de cercetătorii români care publică în revistele autohtone și, dintr-o perspectivă mai largă, punerea în valoare, prin publicare științifică, a rezultatelor cercetării universitare din România.

Platforma Editorială Română SCIPPIO este accesibilă tuturor publicațiilor științifice universitare (asociate unei școli doctorale, cu apariție regulată) care doresc să beneficieze de funcționalitățile sistemului. Până în acest moment s-au înregistrat 160 de publicații,

dar **Sorin Avram, coordonatorul pachetului de lucru „Capacitate editorială”,** estimează că, până la sfârșitul anului, vor fi înregistrate aproximativ 500 de reviste științifice.

În cadrul Platformei se vor publica articolele științifice care au trecut printr-un proces de selecție (de tip peer

review) organizat de către redacțiile revistelor respective. Pentru o diseminare cât mai largă și o creștere a gradului de vizibilitate a revistelor înregistrate, se dorește publicarea atât a noilor ediții, cât și a arhivelor acestor reviste. Pe parcursul întregului flux publicațional, începând de la recepția manuscrisului, până la pregătirea și obținerea formei finale pentru tipar sau publicare online, utilizatorii beneficiază de suportul echipei SCIPPIO.

La sfârșitul lunii februarie, pe Platforma SCIPPIO erau deja înregistrați 283 de utilizatori, reprezentând 160 de reviste științifice. În luna februarie 2011 au fost publicate 78 de noi articole, cu 28 de articole mai mult decât în luna ianuarie. Aceste informații au fost înregistrate în condițiile în care majoritatea publicațiilor științifice românești are o periodicitate mai mare de 3 luni.

Platforma Editorială Română este o componentă a proiectului strategic „Doctoratul în Școli de Excelență – Evaluarea calității cercetării din universități și creșterea vizibilității prin publicare științifică”, unul dintre principalele sale obiective fiind întărirea capacității editoriale a publicațiilor românești pentru a intra în fluxul principal de cunoaștere prin indexarea în baze de date scientometrice. În acest sens, a fost dezvoltată Platforma Editorială Română – SCIPPIO (www.scipio.ro), platformă informatică ce este compatibilă cu platforme de prestigiu internațional, precum SpringerLink sau ScienceDirect. Destinată publicațiilor științifice românești, SCIPPIO permite automatizarea procesului editorial și propune spre adoptare standardele internaționale din domeniu.

Lansarea Platformei Editoriale Române a avut loc anul trecut, pe 17 septembrie, la Universitatea de Științe Agronomice și Medicină Veterinară din București, unde au participat directori și redactori-șefi ai editurilor și publicațiilor științifice românești.

„SCIPPIO va fi suportul pentru publicare electronică, urmând a fi dezvoltată ca o bibliotecă digitală a producției științifice din România. Prin includerea pe platforma SCIPPIO a revistelor recunoscute CNCSIS din categoriile A, B, B+, vom dezvolta o bază complexă de date a producției științifice din România”, a declarat, cu această ocazie, **prof. dr. ing. Ioan Dumitrache**, manager al proiectului.



Ioan Dumitrache

Drepturi de acces și limitări

Accesul pe Platforma SCIPPIO este liber, de tip open access, articolele publicate în acest spațiu putând fi citite în principiu, de către orice persoană care dorește acest lucru.

Navigarea prin crearea unui cont de utilizator autentificat vă permite salvarea căutărilor realizate, primirea de notificări privind aparițiile de noi numere, de noi articole ale autorilor preferați, atragerea în corpul recenzițiilor unei reviste sau în bordul editorial al revistei etc.

Vizualizarea articolelor depinde de politica editorială adoptată de către fiecare revistă. Astfel, în cadrul Platformei se vor putea întâlni atât reviste ce au optat pentru modelul open-access, în care accesul este gratuit, cât și reviste pentru care există posibilitatea de achiziție a articolelor individual și/sau a unui abonament.

Principalele beneficii

Platforma Editorială Română este un sistem informatic performant care automatizează procesul editorial și propune spre adoptare standardele internaționale din domeniu. Obiectivul SCIPPIO.ro este de a asigura revistelor științifice înregistrate mecanisme de creștere a vizibilității în spațiul virtual și a numărului de citări primite de cercetătorii români ce publică în revistele autohtone.

“Platforma SCIPPIO a generat deja un larg interes în rândul marilor edituri și al agregatorilor ce activează pe piața internațională. În acest sens, SCIPPIO.ro suportă interconectarea cu alte platforme internaționale prin protocoale de schimb a metadatelor și a conținutului publicațiilor științifice”, afirmă Sorin Avram.

Pe de altă parte, utilizatorii SCIPPIO vor putea regăsi într-un singur portal informația științifică disponibilă la momentul actual, vor putea fiificați cu privire la noile apariții ale unui autor,



Sorin Avram

ale unei reviste sau li se vor putea semala noile apariții din domeniul de cercetare pe care îl vizează.

Instruire și promovare

Pentru utilizarea Platformei Editoriale SCIPPIO au avut loc sesiuni de training la Timișoara și București în 2010 și, în acest an, la sfârșitul lunii ianuarie, la Universitatea Transilvania din Brașov, unde s-au reunit 30 de participanți, care au reprezentat 15 reviste științifice din Brașov și Sibiu. Pe 25 februarie 2011, la Universitatea din Pitești a avut loc o sesiune de training editorial în cadrul căreia au fost incluse un modul de prezentare a Platformei Editoriale SCIPPIO, a funcționalităților acesteia, un scurt curs despre „Indexarea ISI a articolelor și revistelor”, precum și un curs despre politici editoriale. Până în octombrie 2011 vor avea loc alte sesiuni de training în utilizarea SCIPPIO în cele mai importante centre universitare din țară, următoarea sesiune fiind găzduită pe 15 aprilie de Universitatea “Dunărea de Jos” din Galați.

Programul sesiunilor de training în utilizarea platformei SCIPPIO cuprinde și o prezentare a „Indexării ISI a articolelor și revistelor”, un scurt curs despre „Managementul publicațiilor științifice. Planul de afaceri”, precum și „Resursele electronice în activitatea de editare”.

Pentru a putea beneficia integral de

facilitățile SCIPPIO, publicațiile interesate trebuie să parcurgă două etape obligatorii în procesul de validare a conținuturilor de acces și publicare: înregistrarea revistei și transmiterea „Acordului de utilizare a Platformei Editoriale Române – SCIPPIO”.

SCIPPIO.ro este promovat și în mediul online, prin newsletter-ul lunar transmis în prezent către un număr de peste 400 de redactori ai revistelor științifice din România. De asemenea, în cursul acestui an, va exista și o campanie de link-exchange, prin care site-urile universităților din România vor găzdui o zonă cu informații și link-uri către site-ul SCIPPIO, care se așteaptă să fie accesat de un număr cât mai mare de cercetători, profesori și studenți.

■ ALEXANDRU BATALI

TOP 5 ARTICOLE CITITE

1. Minimum Field Requirements for Spin-Polarized Current Assisted Switching of Magnetization în Nanostructures with Uniaxial Anisotropy
2. A Knowledge Management Scenario to Support Knowledge Applications Development în Small and Medium Enterprises
3. Calculus of the Power Spectral Density of Ultra Wide Band – Pulse Position Modulation Signals Coded with Totally Flipped Code
4. Pulse width Modulation Command Systems Used for the Optimization of Three Phase Inverters
5. Cogging Torque Reduction în Brushless DC Motors Using Slot-Opening Shift

ULTIMELE REVISTE ÎNREGISTRATE

- Lucrările Seminarului Geografic Dimitrie Cantemir
- Studia antiqua et archaeologica
- JOURNAL of RADIOTHERAPY & MEDICAL ONCOLOGY
- Anale. Seria Informatică
- Philobiblon - Journal of the Lucian Blaga Central University Library, Cluj

Un nou concept de televiziune digitală — IPTV prin AdNet TV

AdNet Telecom a lansat AdNet TV, IPTV cu acoperire națională, un serviciu de televiziune digitală, transmis direct către TV prin intermediul conexiunii de Internet. IPTV sau Internet Protocol Television este noul TV trend încorporat în conceptul de televiziune digitală, televiziune interactivă ce aduce publicului orice conținut multimedia dorit. Calitatea audio și video digitală este mult mai bună în comparație cu televiziunea clasică, iar interactivitatea este o caracteristică revoluționară a acestui pachet de servicii oferit de AdNet TV.



calitate a imaginii și a sunetului superioare și accesarea unor funcții precum vizualizarea în reluare a programelor TV, ghid electronic al programelor, posibilitatea de a accesa jocuri online sau de a comanda vizualizarea unor anumite filme sau emisiuni TV contra unei taxe (Video on Demand)", ne-a informat Călin Velea, Research & Development Manager AdNet Telecom.

Calitatea audio-video a serviciilor IPTV este dependentă de calitatea conexiunii la Internet, un program cu imagine de înaltă definiție și sunet Dolby Digital neputând fi accesat, spre exemplu, printr-o conexiune prin telefonul fix, ci printr-o conexiune prin fibră optică sau alte tehnologii broadband.

Cum accesezi IPTV?

Pentru a avea acces la televiziunea IP, clientul are nevoie de un receptor (set top box). Un Set Top Box (STB) este un dispozitiv care permite folosirea televizorului drept interfață între utilizator și rețeaua de transmisie de date, primirea și decodarea semnalelor video digitale (DTV). Set Top Box-urile DTV mai sunt numite și receptoare (receivere).

Trebuie făcută diferența între servi-

ciul IPTV furnizat prin set-top-box într-o rețea proprie și televiziunea prin Internet, care se referă, în general la transmiterea de streaming video prin rețelele publice, unde accesul se realizează, de cele mai multe ori, prin intermediul browserului web sau al unui program instalat pe PC.

"În cazul variantei prin web sau prin programe instalate, furnizorul de televiziune nu are niciun control asupra calității transmisiei și nu își poate proteja conținutul. Pe de altă parte, televiziunea IP via set-top-box presupune transmiterea semnalului TV cu o înaltă calitate a imaginii și sunetului pe o conexiune Internet furnizată de operator, unde calitatea transmisiei poate fi garantată și conținutul furnizorului poate fi protejat", declară Călin Velea.

AdNet TV by AdNet Telecom

Această soluție extinde conceptul de TV, care ajunge să includă nivele înalte de interacțiune, personalizare și control din partea utilizatorilor, AdNet TV fiind



Ce este IPTV-ul?

Numele IPTV are în esență două componente: Internet Protocol (IP), care specifică forma pachetelor de date transmise prin Internet și modul de adresare, și Televiziune (TV), care specifică modul de comunicare care operează prin transmisiuni de imagini și sunet. Toți știu ce e TV, dar aici ne referim la serviciile care sunt oferite pentru televizor, precum transmisiuni normale și video la cerere. Dacă îmbinăm cele două componente IP+TV, avem conceptul IPTV.

Beneficii

„Televiziunea IP permite vizualizarea unui număr mai mare de canale TV decât cele recepționate prin cablu TV (CATV) sau antene satelit (DTH), o

televiziunea interactivă ce aduce publicului orice conținut multimedia dorit.

"AdNet TV este un serviciu pentru cei care vor să dețină controlul, pentru cei interesați să țină pasul cu noile tehnologii, pentru cei care caută diversitate și un conținut de calitate. Serviciul AdNet TV oferă un semnal 100% digital, cu cea mai bună calitate a imaginii și a sunetului datorită transducerii semnalului TV pe o rețea de fibră optică și a folosirii celei mai performante variante de conectare - FTTH - Fiber To The Home. Practic, semnalul pe care îl primiți este optic până la intrarea în locuință, având parametrii nemodificați față de semnalul original recepționat în head-end. Rezultatul este unul de care veți fi foarte mulțumiți: imagine clară, profunzimea culorilor și un sunet perfect", afirmă Amira Rădulescu, Marketing & PR Manager AdNet Telecom.

Cum funcționează AdNet TV?

Canalele sunt preluate de pe satelit sau direct de la televiziuni în standardele MPEG2 sau H.264 și livrate printr-un set-top-box. Pentru posturile din pachetele extinse, transmisia este criptată și decodificată în set-top-box. Transmisia semnalului către abonați se face prin rețeaua de mare viteză Adnet Telecom, asigurându-se calitatea necesară unei vizionări optime.

Serviciul IPTV este livrat clienților pe o conexiune de bandă largă și un Set Top Box (STB), iar serviciile furnizate sunt accesate direct pe ecranul televizorului și nu al unui monitor conectat la un computer. STB-ul funcționează ca un web browser, iar canalele TV sunt accesate prin funcții speciale ale acestuia.

Interactivitatea și personalizarea sunt principalele avantaje ale AdNet TV. Imaginați-vă, de exemplu, că, în timp ce urmăriți un meci de fotbal sau baschet, puteți căuta detalii despre unul dintre jucători sau despre cotațiile de la bursă. Sau poate nu ați prins un film de la început și vreți să-l vedeți în întregime. Acum se poate!



COMUNICAT DE PRESĂ

08.02.2011

Autoritatea Națională pentru Cercetare Științifică implementează proiectul **„Dezvoltarea capacității ANCS de elaborare a politicilor publice în domeniul inovării și al transferului tehnologic pentru asigurarea unei dezvoltări socio-economice durabile”**, Cod SMIS 24120.

Proiectul este cofinanțat din **FONDUL SOCIAL EUROPEAN** prin **Programul Operațional „Dezvoltarea Capacității Administrative”** (PO DCA) 2007-2013, axa prioritară 1 - Îmbunătățiri de structură și de proces ale managementului ciclului de politici publice, domeniul major de intervenție 1.2. - Creșterea responsabilizării administrației publice, operațiunea - Dezvoltarea de metodologii și instrumente pentru îmbunătățirea sistemelor și procedurilor de măsurare a performanțelor și de raportare asupra activității administrației publice. Valoarea totală eligibilă a proiectului (fără TVA) este de 13.400.625,00 lei, din care asistența financiară nerambursabilă din Fondul Social European este de 11.390.531,25 lei și 2.010.093,75 lei reprezintă contribuția ANCS.

Obiectivul general al proiectului vizează dezvoltarea capacității administrative a ANCS în vederea îmbunătățirii procesului de elaborare, monitorizare și evaluare a politicilor publice de inovare și transfer tehnologic pentru asigurarea unei dezvoltări socio-economice durabile. Scopul proiectului va fi atins prin îndeplinirea a două obiective specifice, respectiv:

- Elaborarea și implementarea de metodologii de evaluare, monitorizare și raportare a activităților de inovare și transfer tehnologic precum și a rezultatelor acestora și realizarea de analize și rapoarte de evaluare.
- Realizarea unui sistem îmbunătățit de coordonare, planificare și implementare a politicilor publice de inovare și transfer tehnologic, instruirea resurselor umane pentru eficientizarea sistemului și promovarea acestuia la nivel național.

Grupul țintă este reprezentat de 105 funcționari publici din: administrația publică centrală, OSIM, ORDA și 360 de funcționari publici din cadrul administrației publice locale.

Principalele activități ale proiectului sunt:

- Management de proiect;
- Analiza situației actuale a modului de raportare a performanțelor în domeniul inovării și transferului tehnologic și elaborarea de metodologii și instrumente pentru îmbunătățirea sistemelor și procedurilor de raportare;
- Crearea unei rețele naționale de manageri de inovare în administrația publică centrală și locală, în vederea creșterii capacității de implementare a politicilor europene de inovare la nivel central și local;
- Elaborarea unui standard național pentru procesul de transfer tehnologic „Modelul de dezvoltare a afacerii prin inovare”;
- Promovare și vizibilitate (măsuri de informare și publicitate);
- Auditul proiectului;

Proiectul va fi implementat de către Autoritatea Națională pentru Cercetare Științifică în parteneriat cu Asociația Română pentru Transfer Tehnologic și Inovare - ARoTT, pe o perioadă de 24 de luni.

Persoana de contact: Gheorghe BALA, Manager proiect, tel: 021.3162977, Fax: 021.3183071, email: george.bala@ancs.ro

Str. I.D. Mendelev nr. 21-25, Sector 1, 010362, București.



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI



ANCOM

aduce comparatorul de tarife

Liviu Nistoran, care a condus pentru scurtă vreme Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații (în prezent ANCOM, în 2009 ANC), a venit acum doi ani cu o propunere care a pus pe jar operatorii de telecomunicații din România: realizarea unui comparator de tarife. Orange România, Cosmote, Vodafone România și Zapp au contestat în instanță decizia ANCOM cu privire la obligativitatea de a furniza clienților un set de informații legate de tarifele și serviciile prestate.

Insă Autoritatea nu a renunțat la proiectul pe care îl consideră necesar pentru clienții operatorilor telecom din România. La începutul lunii martie, ANCOM a semnat contractul de finanțare din fonduri nerambursabile pentru comparatorul de tarife.

„Pentru ANCOM, acesta este un moment mult așteptat. Pentru noi, semnarea contractului înseamnă startul unui proiect la care lucrăm de mai mulți ani și care vine să răspundă unei nevoi exprimate în nenumărate rânduri de utilizatorii finali: aceea de a compara ușor și rapid ofertele existente pe piață, pentru

a putea face o alegere informată și care să corespundă întru totul nevoilor reale de comunicații ale unei persoane”, a declarat **Cătălin Marinescu, președintele ANCOM.**

Ce informații vor afla clienții?

Una dintre prevederile deciziei 77/2009 obligă furnizorii să pună la dispoziția ANCOM informațiile necesare pentru ca Autoritatea să realizeze și să pună la dispoziția publicului un portal de internet care să permită compararea tarifelor și condițiilor oferite de furnizorii de telefonie mobilă, telefonie fixă și acces la Internet în bandă largă, prin intermediul unei aplicații interactive de tip „calculator de prețuri”. Aplicația va permite introducerea de către utilizator a unui set de opțiuni de consum și va efectua o analiză comparativă a ofertelor existente pe piață (introduse în baza de date), oferind apoi acestuia un clasament al celor mai avantajoase oferte din punctul de vedere al prețului, în funcție de opțiunile sale.

Deși furnizorii oferă și în prezent numeroase informații, accesarea acestora este adeseori dificilă, utilizatorul fiind „bombardat” cu oferte și promoții, cele mai multe dintre ele fiind condiționate de alte elemente (scrise ilizibil în subsolul paginilor, marcate cu steluță etc.). De asemenea, compararea ofertelor și a



Cătălin Marinescu

pachetelor tarifare oferite de diferiți furnizori este extrem de dificilă, având în vedere diversitatea și complexitatea acestora.

„Acest comparator de prețuri va permite utilizatorilor să își aleagă cea mai potrivită ofertă pentru ei. Astfel, efortul unui utilizator care petrece câteva ore pe internet sau câteva zile prin magazinele dealerilor, în căutarea celei mai bune oferte, se va transforma într-o accesare de câteva minute a comparatorului. Aceasta este una dintre cele mai importante decizii adoptate de Autori-

GTS Telecom
www.gtstelecom.ro

tate, care vine în completarea măsurilor în favoarea consumatorului, precum portabilitatea numerelor, deblocarea telefoanelor și reducerea tarifelor de interconectare”, declara în 2009 **Liviu Nistoran, președintele ANC**, în cadrul conferinței de presă organizate cu ocazia adoptării deciziei privind obligațiile de informare a utilizatorilor care revin furnizorilor de comunicații electronice. De altfel, conform unor studii comandate de ANCOM și realizate de Gallup în anul 2010 privind evoluția principalilor indicatori din sectorul comunicațiilor electronice pentru serviciile de telefonie fixă, telefonie mobilă, acces la Internet și servicii de retransmisie a serviciilor de programe de televiziune în cazul utilizatorilor finali-persoane fizice, respectiv pentru serviciile de telefonie fixă, telefonie mobilă și acces la Internet în cazul utilizatorilor finali-persoane juridice, un procent destul de redus dintre utilizatorii români cunosc tarifele serviciilor de comunicații electronice de care beneficiază.

Studiile au avut ca principal obiectiv identificarea comportamentului de consum și evidențierea caracteristicilor cererii de servicii de comunicații electronice și au fost efectuate pe un eșantion total reprezentativ la nivel național de 5.983 de persoane fizice și 2.832 de companii și instituții publice.

Câți români vor avea acces la comparatorul de tarife?

În perioada martie-aprilie 2010, The Gallup Organization Romania a realizat, la cererea ANCOM, o cercetare care a vizat piața serviciilor de comunicații electronice, având ca țintă atât segmentul populație, cât și cel de persoane juridice. Principalul obiectiv al acestui studiu a constat în identificarea compor-

tamentului de consum și evidențierea caracteristicilor cererii de servicii de comunicații electronice: telefonie fixă și mobilă, acces la Internet și servicii de retransmisie a programelor TV.

Conform studiului, dotarea gospodăriilor românești cu calculatoare continuă să rămână deficitară: în 48% din totalul acestora nu există calculator, iar în 40% dintre acestea există în dotare un desktop PC. Mobilitatea nu constituie un element de referință pentru dotarea gospodăriilor românești: numai 12% din acestea dețin un laptop/minilaptop, în 7% coexistând sisteme desktop și laptop-uri/minilaptop-uri.

Aproape jumătate din respondenți (47%) nu au utilizat niciodată Internet, în timp ce majoritatea consistentă a celor care au utilizat Internetul au făcut-o recent, în ultimele trei luni (47%).

Principală locație de accesare a Internetului este acasă (42%), locul de muncă sau școala (16%) reprezentând locația secundară menționată de către respondenți. Telefonul mobil/laptopul și internet café-urile constituie modalități periferice de accesare a Internetului (3%), fiind, surprinzător, plasate semnificativ în urma prietenilor și cunoștințelor.

Majoritatea gospodăriilor românești (56%) nu dispune de acces la Internet, în timp ce, dintre cele care beneficiază de acces, cele mai multe (39%) folosesc rețeaua de telefonie fixă. Utilizarea accesului mobil (2%) și a accesului combinat, fix-mobil (3%), ocupă poziții de nișă din acest punct de vedere.

Principalii furnizori de Internet pentru conexiunile fixe sunt RCS & RDS (45%), Clicknet-Romtelecom (24%) și UPC (12%), în timp ce conexiunile mobile sunt furnizate preponderent de Orange (45%), Vodafone (33%), Zapp (6%) și RCS & RDS (5%).

Valoarea medie a unei facturi lunare

pentru accesul la Internet prin conexiune fixă este de 40,90 lei, aceasta fluctuând, în funcție de tipul de conexiune, între 37,40 și 51,90 lei (inclusiv TVA).

În doar 1% din companii și instituții nu există calculatoare. În 65% din companii este utilizată o rețea internă de tip LAN, indiferent dacă este prin cablu/fir sau fără fir (wireless).

În 94% din companii se folosesc servicii de acces la Internet plătite de firmă, indiferent dacă este vorba de internet la puncte fixe (prin cablu, radio etc.) sau la puncte mobile (prin telefonul mobil, card/USB etc.).

Majoritatea covârșitoare (94%) a companiilor și instituțiilor folosesc conexiuni internet la puncte fixe, conexiunile DSL (51%) și cele prin fibră optică (31%) fiind cele mai folosite în acest scop. Puțin peste un sfert (27%) din companii și instituții folosesc conexiuni Internet la puncte mobile, aproape trei sferturi din acestea utilizând accesul prin card/USB.

Romtelecom/Clicknet (59%) este principalul furnizor de servicii de acces la Internet prin conexiuni la puncte fixe în companii și instituții, fiind urmat la mare distanță de RCS & RDS (26%). Vodafone (53%) este principalul furnizor de servicii de acces la Internet prin conexiuni la puncte mobile în companii și instituții, fiind urmat la o distanță semnificativă de Orange (37%).

Majoritatea respondenților din cadrul companiilor și instituțiilor (62%) a indicat o valoare medie a cheltuielilor lunare cu accesul Internet la puncte fixe, aceasta fiind de circa 327 lei (inclusiv TVA).

Dacă portalul va fi disponibil din acest an, românii vor putea alege variantele de tarify care li se potrivesc și, cine știe, poate și operatorii vor veni cu oferte mult mai personalizate decât în prezent.

■ LUIZA SANDU

GTS Telecom
www.gtstelecom.ro



Sony Vaio E verde este al treilea laptop din seria Vaio pe care l-am avut la teste și a fost, de departe, cea mai plăcută experiență de până acum. Spre deosebire de celelalte laptopuri, pe care le-am folosit mai mult acasă, pe acesta am decis să-l testez și la serviciu, lucrând

UN LAPTOP CA UN MĂR VERDE

numai pe el. Dacă la început culoarea extraordinar de verde m-a cam făcut să strâmb din nas, pe parcurs m-am obișnuit și nu mi s-a mai părut deloc „țipătoare”. Însă verdele nu e singura culoare disponibilă, putând să alegeți din alb/roșu aprins/albastru aprins. Noutatea acestui laptop este touchpad-ul, care este realizat dintr-un plastic abraziv, astfel fiind mult mai simplu de utilizat, se mișcă mult mai rapid și aproape că nu mai e necesară prezența unui mouse. Am apreciat, din nou, displayul cu iluminare LED, o soluție excelentă atât pentru încăperile în care lumina naturală nu e suficientă (cum e cazul biroului nostru), cât și pentru ochii proprii, pentru că nu te mai dor.

Alt punct forte pe care l-am mai semnalat și înainte este tastatura, la care se scrie foarte ușor, fiind acum mult mai greu să tastezi din greșeală o literă în loc de alta alăturată.

Nu lipsește butonul dedicat ASSIST, care accesează rapid aplicația VAIO Care, care facilitează diagnosticarea și rezolvarea oricărei probleme de sistem. De asemenea, este foarte utilă prezența butonului WEB (lângă butonul ASSIST) pentru a accesa, în câteva secunde, toate funcțiile de navigare și editare pe internet, fără să deschidă sistemul de operare prin secvența de butare.

Trei porturi USB poziționate lateral sunt completate de un al patrulea port eSATA/USB, care oferă viteze de transfer de cinci ori mai mari către o unitate de stocare externă, în comparație cu porturile USB 2.0.

Durata de viață a bateriei nu este foarte mare, două ore, cu aproape toate aplicațiile importante deschise și muzică la căști. Însă acest lucru nu e un impediment prea mare. Pe scurt, e o achiziție excelentă, deși cam scumpă – 3.500 RON.

■ LUIZA SANDU

CANON LANSEAZĂ DOUĂ IMPRIMANTE COLOR DE FORMAT MARE

Canon Europe a anunțat lansarea a două noi imprimante color de format mare – modelul imagePROGRAF iPF6300S de 24 inch și imagePROGRAF iPF8300S de 44 inch (sistem de cartușe Canon 8-colour LUCIA EX), cu care adresează piețele fotografice, proofing, producție proprie și de volum. „Aceste două noi modele din gama noastră de imprimante de format mare vor permite partenerilor noștri să profite de noile oportunități oferite de cererea în creștere pentru soluții in-house de imprimare la format mare. imagePROGRAF iPF6300S și iPF8300S sunt soluții complete pentru producție mică, în timp util și la calitate ridicată a proof-urilor, fotografiilor, posterelor și a materialelor POS”, a precizat Petronius Secăreanu, General Manager Canon CEE- Bucharest Office. Modelul imagePROGRAF iPF6300S (succesorul lui iPF6000S) și modelul imagePROGRAF iPF8300S au fost dezvoltate pentru a completa gama Canon de imprimante de format mare, alăturându-se modelelor imagePROGRAF iPF6300, iPF6350, iPF8300 și iPF8000S. Pe lângă o reproducere de calitate a tonurilor de negru, o gamă extinsă de culoare și o excepțională rezistență la zgârieturi, cele două noi modele beneficiază de viteze de print ridicate și compatibilitate extinsă pentru fluxuri de lucru, precum și un cost total de exploatare foarte



redus. Existența unei game largi de culori permite celor două noi modele să fie utilizate în aplicații ce necesită o precizie ridicată, în timp ce un profil de culoare conceput pentru producția de postere le oferă un avantaj în producerea de imagini viu colorate. Productivitatea este îmbunătățită prin poziționarea în oglindă a capului de printare și prin intermediul opțiunii de printare rapidă, pentru o viteză de printare dublată, menținând în același timp un nivel de calitate ce rivalizează cu modul standard. Acesta este un avantaj major atunci când, la producerea de postere sau material POS, timpul de răspuns este un factor critic. Imprimantele permit utilizarea modurilor „Proof”, „Image” și „Economy”, ce oferă utilizatorului posibilitatea de a decide ce nivel de

calitatea dorește să obțină atunci când printează. Modul „Proof” produce texte și linii clare, fiind ideal pentru imprimarea proof-urilor, în timp ce modul „Image” permite printarea cu precizie a textului și a liniilor, fără a reduce viteza, fiind o alegere bună pentru utilizatorii ce pun mai mult preț pe viteză decât pe precizia de plasament. Modul „Economy” reduce consumul de cerneală cu aproape 50%, fiind foarte convenabil în producerea posterelor de uz intern sau pentru verificarea anumitor aspecte în timpul printării de test.